



Mis en œuvre par



ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN

RAPPORT FINAL

Mars 2025



RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Yaoundé, Carrefour Biyem-assi
BP : 13438 Yaoundé - Cameroun
Tél : (+237) 695 81 01 54 / 672 04 41
24
Web : www.tdrconsulting.tech
Email : tdrconsulting@uptimum.tech
[/ cabinet.tdr.consulting@gmail.com](mailto:cabinet.tdr.consulting@gmail.com)

AVANT PROPOS

La Direction Générale des Impôts (DGI), une structure administrative sous la tutelle du Ministère des Finances (MINFI), a pour mission principale l'évaluation, l'émission et le recouvrement des impôts, droits et taxes. Elle joue un rôle crucial dans le financement du budget de l'Etat.

Bien que dotée de prérogatives légales et malgré le caractère obligatoire de l'impôt, la DGI reste avant tout un service public. À ce titre, elle doit régulièrement évaluer le degré de satisfaction de ses « clients » (contribuables et autres usagers) concernant les services qu'elle propose. C'est dans ce cadre, et avec le soutien de la GIZ à travers le programme Programme d'Appui à la Décentralisation et à la Gouvernance Financière (PADGOF), que le cabinet TDR Consulting a été mandaté pour réaliser une enquête de satisfaction.

Le présent rapport expose les résultats de l'enquête menée auprès des contribuables. Il met en lumière leur niveau de satisfaction vis-à-vis des services numériques offerts par la DGI.

SOMMAIRE

AVANT PROPOS	3
SOMMAIRE	4
LISTE DES GRAPHIQUES	7
LISTE DES TABLEAUX	9
SIGLES ET ABREVIATIONS	14
RESUME EXECUTIF	15
INTRODUCTION GENERALE	27
a- Contexte	27
b- Objectifs	27
c- Approche méthodologique	28
d- Plan du rapport	31
I. PROFIL DES REPONDANTS	32
II. LES DEMANDES DE SERVICES	33
II.1 Immatriculation	33
II.1.1 Connaissance et utilisation des services numériques d'immatriculation par les contribuables	33
II.1.2 Appréciation globale de la qualité des services numériques d'immatriculation	34
II.1.4 Appréciation de la qualité du service numérique d'immatriculation par critère de satisfaction	36
II.2 Téléchargement d'une Attestation d'immatriculation	40
II.2.1 Connaissance des services numériques de téléchargement d'une attestation d'immatriculation par les contribuables	40
II.2.2 Utilisation des services numériques de téléchargement d'une attestation d'immatriculation par les contribuables	41
II.2.3 Appréciation globale de la qualité des services numériques de téléchargement d'une attestation d'immatriculation	42
II.2.4 Appréciation de la qualité des services numériques de téléchargement d'une attestation d'immatriculation par critère de satisfaction	44
II.3 Téléchargement d'une attestation de conformité fiscale	47
II.3.1 Connaissance des services numériques de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale par les contribuables	47
II.3.2 Utilisation des services numériques de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale par les contribuables	48
II.3.3 Appréciation globale de la qualité du service numérique de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale	49
II.3.4 Appréciation de la qualité du service numérique de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale par critère de satisfaction	51
II.4 Téléchargement d'un autre acte en ligne	55
II.4.1 Connaissance des services numériques de téléchargement d'un autre acte en ligne par les contribuables	55
II.4.2 Utilisation des services numériques de téléchargement d'un autre acte en ligne par les contribuables	55
II.4.3 Appréciation globale de la qualité des services numériques de téléchargement d'un autre acte	56

II.4.4 Appréciation de la qualité des services numériques de téléchargement d'un autre acte par critère de satisfaction.....	58
II.5 Réclamations	62
II.5.1 Connaissance des services numériques de réclamations par les contribuables.....	62
II.5.2 Utilisation des services numériques de réclamations par les contribuables	63
II.5.3 Appréciation globale de la qualité des services de réclamations	64
II.5.4 Appréciation de la qualité des services de réclamations par critère de satisfaction	66
II.6 Numéro vert.....	69
II.6.1 Connaissance des services numériques de numéro vert par les contribuables	69
II.6.2 Utilisation des services numériques de numéro vert par les contribuables	70
II.6.3 Appréciation globale de la qualité du service du numéro vert.....	71
II.6.4 Appréciation de la qualité des services numériques d'immatriculation par critère de satisfaction.....	73
III. LES SERVICES DE DECLARATION ET TRAITEMENT	76
III.1 Télédéclaration des particuliers	76
III.1.1 Connaissance des services numériques de Télédéclaration des particuliers par les contribuables.....	76
III.1.2 Utilisation des services numériques de Télédéclaration des particuliers par les contribuables.....	77
III.1.3 Appréciation globale de la qualité des services numériques de Télédéclaration des particuliers.....	77
III.1.4 Appréciation de la qualité des services numériques de Télédéclaration des particuliers par critère de satisfaction.....	79
III.1.5 Evolution de la satisfaction entre 2018 et 2025.....	82
III.2 Déclaration Statistique et Fiscale (DSF)	82
III.2.1 Connaissance des services numériques de DSF par les contribuables	82
III.2.2 Utilisation des services numériques de DSF par les contribuables	83
III.2.3 Appréciation globale de la qualité des services numériques de DSF	84
III.2.4 Appréciation de la qualité des services numériques de DSF par critère de satisfaction	86
III.3 Enregistrement des actes.....	90
III.3.1 Connaissance des services numériques d'Enregistrement des actes par les contribuables.....	90
III.3.2 Utilisation des services numériques d'Enregistrement des actes par les contribuables.....	90
III.3.3 Appréciation globale de la qualité des services numériques d'Enregistrement des actes	91
III.3.4 Appréciation de la qualité des services numériques d'Enregistrement des actes par critère de satisfaction	92
III.4 Importation des véhicules	95
III.4.1 Connaissance des services numériques d'Importation des véhicules par les contribuables.....	95
III.4.2 Utilisation des services numériques d'Importation des véhicules par les contribuables	96
III.4.3 Appréciation globale de la qualité des services numériques d'importation des véhicules	97
III.4.4 Appréciation de la qualité des services numériques d'importation des véhicules par critère de satisfaction	99
III.5 Vente des véhicules	102
III.5.1 Connaissance des services numériques de Vente des véhicules par les contribuables	102
III.5.2 Utilisation des services numériques de Vente des véhicules par les contribuables	102

III.5.3 Appréciation globale de la qualité des services numériques vente des véhicules	103
III.5.4 Appréciation de la qualité des services numériques de vente de véhicules par critère de satisfaction.....	104
III.6 Renouvellement de la carte crise	107
III.6.1 Connaissance des services numériques de Renouvellement de la carte crise par les contribuables.....	107
III.6.2 Utilisation des services numériques de Renouvellement de la carte crise par les contribuables.....	108
III.6.3 Appréciation globale de la qualité des services numériques de renouvellement de carte grise	109
III.6.4 Appréciation de la qualité des services numériques de renouvellement de carte grise par critère de satisfaction.....	111
III.7 Déclaration TVA et IR/déclaration synthétique	115
III.7.1 Connaissance des services numériques de Déclaration TVA et IR/déclaration synthétique par les contribuables.....	115
III.7.2 Utilisation des services numériques de Déclaration TVA et IR/déclaration synthétique par les contribuables	116
III.7.3 Appréciation globale de la qualité des services numériques déclaration de TVA	117
III.7.4 Appréciation de la qualité des services numériques de déclaration de TVA par critère de satisfaction.....	119
III.8 Remboursement de TVA	121
III.8.1 Connaissance des services numériques de Remboursement de TVA par les contribuables.....	121
III.8.2 Utilisation des services numériques de Remboursement de TVA par les contribuables.....	122
III.8.3 Appréciation globale de la qualité des services numériques de Remboursement de TVA	123
III.8.4 Appréciation de la qualité des services numériques de Remboursement de TVA par critère de satisfaction	125
III.8.5 Evolution de la satisfaction pour le service de Remboursement de TVA entre 2018 et 2025	128
III.9 Télépaiement	129
III.9.1 Connaissance des services numériques de Télépaiement par les contribuables	129
III.9.2 Utilisation des services numériques de Télépaiement par les contribuables	130
III.9.3 Appréciation globale de la qualité des services numériques de Télépaiement	131
III.9.4 Appréciation de la qualité des services numériques de Télépaiement par critère de satisfaction	133
III.9.5 Evolution de la satisfaction pour le service de Télépaiement entre 2018 et 2025	136
IV. SYNTHESE ET RECOMMANDATIONS	137
IV.1 Synthèse des résultats	137
IV.2 Recommandations	140
CONCLUSION	142
ANNEXES	143
ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE	143
ANNEXE 2 : GUIDE D'ENTRETIEN DES "FOCUS GROUPS"	147

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service numérique d'immatriculation par région et suivant l'unité de gestion.....	33
Graphique 2 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service numérique d'immatriculation par région et suivant l'unité de gestion.....	34
Graphique 3 : répartition des contribuables (%) n'ayant jamais utilisé le service numérique d'immatriculation selon le motif de non-utilisation	34
Graphique 4 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation par région et suivant l'unité de gestion.....	41
Graphique 5 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation par région et suivant l'unité de gestion.....	42
Graphique 6 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service numérique de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale par région et suivant l'unité de gestion .	48
Graphique 7 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service téléchargement d'une attestation de conformité fiscale par région et suivant l'unité de gestion.....	49
Graphique 8 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service numérique de téléchargement d'un autre acte par région et suivant l'unité de gestion.....	55
Graphique 9 : Proportion de contribuables (%) ayant utilisé le service numérique de téléchargement d'un autre acte par région et suivant l'unité de gestion	56
Graphique 10 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service de réclamations par région et suivant l'unité de gestion.....	63
Graphique 11 : Proportion de contribuables (%) ayant utilisé le service de réclamations par région et suivant l'unité de gestion	64
Graphique 12 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service de numéro vert par région et suivant l'unité de gestion.....	70
Graphique 13 : Proportion de contribuables (%) ayant utilisé le service numérique de numéro vert par région et suivant l'unité de gestion.....	71
Graphique 14 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service numérique de déclaration des particuliers par région et suivant l'unité de gestion.....	76
Graphique 15 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service numérique de déclaration des particuliers par région et suivant l'unité de gestion.....	77
Graphique 16 : Evolution du niveau de satisfaction des contribuables sur les services de déclaration entre 2018 et 2025 dans les villes de Yaoundé et Douala (en %).....	82
Graphique 17 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service numérique de déclaration statistique et fiscale par région et suivant l'unité de gestion	83
Graphique 18 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service numérique de déclaration statistique et fiscale par région et suivant l'unité de gestion.....	84
Graphique 19 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service numérique d'enregistrement des actes par région et suivant l'unité de gestion.....	90
Graphique 20 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service numérique d'enregistrement des actes par région et suivant l'unité de gestion.....	91
Graphique 21 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service numérique de déclaration d'importation de véhicules par région et suivant l'unité de gestion	96
Graphique 22 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service numérique de déclaration d'importation de véhicules par région et suivant l'unité de gestion.....	97

Graphique 23 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service numérique de déclaration de vente de véhicule par région et suivant l'unité de gestion	102
Graphique 24 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service numérique de déclaration de vente de véhicule par région et suivant l'unité de gestion	103
Graphique 25 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service numérique de renouvellement de carte grise par région et suivant l'unité de gestion	108
Graphique 26 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service numérique de déclaration renouvellement de carte grise par région et suivant l'unité de gestion	109
Graphique 27 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service numérique de déclaration de TVA, IR, et de déclaration synthétique par région et suivant l'unité de gestion .	116
Graphique 28 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service numérique de déclaration de TVA, IR, et de déclaration synthétique par région et suivant l'unité de gestion.....	117
Graphique 29 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service numérique de remboursement de TVA par région et suivant l'unité de gestion	122
Graphique 30 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service numérique de remboursement de TVA par région et suivant l'unité de gestion	123
Graphique 31 : Evolution du niveau de satisfaction des contribuables sur les services de Remboursement de TVA entre 2018 et 2025 dans les villes de Yaoundé et Douala (en %).....	129
Graphique 32 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service numérique de Télèpaient par région et suivant l'unité de gestion	130
Graphique 33 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service numérique de Télèpaient par région et suivant l'unité de gestion	131
Graphique 34 : Evolution du niveau satisfaction des contribuables sur les services de télépaiement entre 2018 et 2025 dans les villes de Yaoundé et Douala (en %).....	136
Graphique 35 : Principaux obstacles à l'utilisation des services numériques de la DGI.....	139

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Bilan de la collecte	30
Tableau 2 : Répartition des contributeurs clés ayant participés aux "focus group"	30
Tableau 3 : Bilan de la collecte (en pourcentage du total)	32
Tableau 4 : Répartition des répondants par sexe et unité de gestion (en pourcentage).....	32
Tableau 5 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service d'immatriculation par localisation et par unité de gestion (en %)	35
Tableau 6 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service d'immatriculation par sexe et par unité de gestion (en %)	36
Tableau 7 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité du service d'immatriculation par localisation et par unité de gestion (en %).....	37
Tableau 8 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité du service d'immatriculation par localisation et par unité de gestion (en %).....	38
Tableau 9 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité du service d'immatriculation par région et par unité de gestion (en %).....	39
Tableau 10 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance / support en ligne (en %)	40
Tableau 11 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation par localisation et par unité de gestion (en %).....	43
Tableau 12 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation par sexe et par unité de gestion (en %)	43
Tableau 13 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité du service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation par localisation et par unité de gestion	44
Tableau 14 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité du service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation par localisation et par unité de gestion (en %).....	45
Tableau 15 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité du service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation par région et par unité de gestion (en %)	46
Tableau 16 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance / support en ligne du service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation par région et par unité de gestion (en %)	47
Tableau 17 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service numérique de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale par localisation et par unité de gestion (en %).....	50
Tableau 18 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service numérique de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale par sexe et par unité de gestion (en %)	51
Tableau 19 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité du service numérique de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale par localisation et par unité de gestion (en %).....	52
Tableau 20 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité du service numérique de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale par localisation et par unité de gestion (en %).....	53

Tableau 21 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité / délai de réponse du service numérique de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale par localisation et par unité de gestion (en %).....	54
Tableau 22 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport l'assistance / support en ligne du service numérique de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale par localisation et par unité de gestion (en %).....	54
Tableau 23 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service numérique de téléchargement d'un autre acte par localisation et par unité de gestion (en %)	57
Tableau 24 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service numérique de téléchargement d'un autre acte par sexe et par unité de gestion (en %). 	58
Tableau 25 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité au service numérique de téléchargement d'un autre acte par localisation et par unité de gestion (en %)	59
Tableau 26 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité au service numérique de téléchargement d'un autre acte par localisation et par unité de gestion (en %)	60
Tableau 27 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité/délai de réponse au service numérique de téléchargement d'un autre acte par localisation et par unité de gestion (en %).....	61
Tableau 28 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance/support en ligne de réponse au service numérique de téléchargement d'un autre acte par localisation et par unité de gestion (en %).....	62
Tableau 29 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de réclamations par localisation et par unité de gestion (en %)	65
Tableau 30 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de réclamations par sexe et par unité de gestion (en %)	65
Tableau 31 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité du service de réclamations par localisation et par unité de gestion (en %)	66
Tableau 32 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité du service de réclamations par localisation et par unité de gestion.....	67
Tableau 33 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité/délai de réponse du service de réclamations par localisation et par unité de gestion (en %)	68
Tableau 34 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance/support en ligne du service de réclamations par localisation et par unité de gestion (en %)	69
Tableau 35 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service numérique de numéro vert par localisation et par unité de gestion (en %)	72
Tableau 36 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service numérique de numéro vert par sexe et par unité de gestion (en %).....	72
Tableau 37 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité du service numérique de numéro vert par localisation et par unité de gestion (en %).....	73
Tableau 38 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité du service numérique de numéro vert par localisation et par unité de gestion (en %)74	74
Tableau 39 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité / délai de réponse du service numérique de numéro vert par localisation et par unité de gestion 74	74

Tableau 40 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance / support en ligne du service numérique de numéro vert par localisation et par unité de gestion (en %)	75
Tableau 41 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction global de la qualité du service de Télédéclaration des particuliers par région et par unité de gestion (en %).....	78
Tableau 42 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction global de la qualité du service de Télédéclaration des particuliers par sexe et par unité de gestion (en %).....	79
Tableau 43 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité du service de Télédéclaration des particuliers par région et par unité de gestion (en %)	79
Tableau 44 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité du service de Télédéclaration des particuliers par région et par unité de gestion (en %)	80
Tableau 45 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité du service de télédéclaration des particuliers par région et par unité de gestion (en %).....	81
Tableau 46 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance disponible pour le service de télédéclaration des particuliers par région et par unité de gestion (en %)	81
Tableau 47 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de DSF par région et par unité de gestion (en %)	85
Tableau 48 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale par rapport à le service de DSF par sexe et par unité de gestion (en %).....	86
Tableau 49 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité du service de DSF par région et par unité de gestion (en %).....	87
Tableau 50 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité des services de DSF par région et par unité de gestion (en %)	88
Tableau 51 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité du service de DSF par région et par unité de gestion (en %).....	89
Tableau 52 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance disponible pour le service de DSF par région et par unité de gestion (en %).....	89
Tableau 53 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service d'Enregistrement des actes par région et par unité de gestion (en %)	92
Tableau 54 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service d'Enregistrement des actes par unité de gestion et par sexe (en %)	92
Tableau 55 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité du service d'enregistrement des actes par région et par unité de gestion (en %)	93
Tableau 56 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité des services d'enregistrement des actes par région et par unité de gestion (en %). 	94
Tableau 57 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité des services d'enregistrement des actes par région et par unité de gestion (en %)	94
Tableau 58 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance disponible pour l'enregistrement des actes par région et par unité de gestion (en %).....	95
Tableau 59 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service d'importation des véhicules par région et par unité de gestion (en %).....	98
Tableau 60 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service d'importation des véhicules par sexe et par unité de gestion (en %)	98
Tableau 61 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité des services d'importation des véhicules par région et par unité de gestion (en %)	99

Tableau 62 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité des services d'importation des véhicules par région et par unité de gestion (en %)	100
Tableau 63 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité des services d'importation des véhicules par région et par unité de gestion (en %)	101
Tableau 64 : Niveau de satisfaction de l'assistance disponible pour les services d'importation des véhicules par région et par unité de gestion.....	101
Tableau 65 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de vente des véhicules par région et par unité de gestion (en %)	104
Tableau 66 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de vente des véhicules par sexe et par unité de gestion (en %).....	104
Tableau 67 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité du service de vente de véhicules par région et par unité de gestion (en %).....	105
Tableau 68 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité du service de vente de véhicules par région et par unité de gestion (en %).....	106
Tableau 69 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité du service de vente de véhicules par région et par unité de gestion (en %).....	106
Tableau 70 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance disponible pour le service de vente de véhicules par région et par unité de gestion (en %).....	107
Tableau 71 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de renouvellement de carte grise par région et par unité de gestion (en %).....	110
Tableau 72 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de renouvellement de carte grise par sexe et par unité de gestion (en %)	111
Tableau 73 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité des services de renouvellement de carte grise par région et par unité de gestion (en %)	112
Tableau 74 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité des services de renouvellement de carte grise par région et par unité de gestion (en %)	113
Tableau 75 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité du service de renouvellement de carte grise par région et par unité de gestion (en %)	114
Tableau 76 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance disponible pour le service de renouvellement de carte grise par région et par unité de gestion (en %)	115
Tableau 77 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de déclaration de TVA par région et par unité de gestion (en %)	118
Tableau 78 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de déclaration de TVA par sexe et par unité de gestion (en %)	118
Tableau 79 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité des services de déclaration de TVA par région et par unité de gestion (en %)	119
Tableau 80 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité des services de déclaration de TVA par région et par unité de gestion (en %)	120
Tableau 81 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité du service de déclaration de TVA par région et par unité de gestion (en %)	120
Tableau 82 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance disponible pour le service de déclaration de TVA par région et par unité de gestion (en %)	121
Tableau 83 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de remboursement de TVA par région et par unité de gestion (en %)	124

Tableau 84 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de remboursement de TVA par sexe et par unité de gestion (en %)	124
Tableau 85 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité des services de remboursement de TVA par région et par unité de gestion (en %)	125
Tableau 86 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité des services de remboursement de TVA par région et par unité de gestion (en %).....	126
Tableau 87 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité des services des services de remboursement de TVA par région et par unité de gestion (en %).....	127
Tableau 88 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance disponible pour le service de remboursement de TVA par région et par unité de gestion (en %).....	128
Tableau 89 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de télépaiement par région et par unité de gestion (en %)	132
Tableau 90 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de télépaiement par sexe et par unité de gestion (en %)	132
Tableau 91 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité des services de Télépaiement par région et par unité de gestion (en %)	133
Tableau 92 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité des services de Télépaiement par région et par unité de gestion (en %).....	134
Tableau 93 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité du service de Télépaiement par région et par unité de gestion (en %)	135
Tableau 94 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance disponible pour le Télépaiement par région et par unité de gestion (en %).....	135
Tableau 95 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité des services offerts par la DGI par région et par unité de gestion	138
Tableau 96 : Récapitulatif du niveau de satisfaction par service et par critère en pourcentage	140

SIGLES ET ABREVIATIONS

BMZ	Ministère Fédéral Allemand de la Coopération économique et du Développement
CDI	Centre Divisionnaire des Impôts
CGA	Centre de Gestion Agréé
CIME	Centre des Impôts des Moyennes entreprises
CSI	Centre Spécialisé des Impôts
DGE	Direction Générale des Impôts
DGI	Direction Générale des Impôts
DSF	Déclaration Statistique et Fiscale
ESAC	Enquête de satisfaction Auprès des contribuables de la DGI
GE	Grande Entreprise
IR	Impôt sur le Revenu
ME	Moyenne Entreprise
PADGOF	Programme d'Appui à la Décentralisation et à la Gouvernance Financière
PE	Petite Entreprise
PFI	Partenaire Fiscal Intégré
TACF	Téléchargement d'une Attestation de Conformité Fiscale
TADAT	Tax Administration Diagnostic Assessment Tool
TPE	Très Petite Entreprise
TVA	Taxe sur la Valeur Ajoutée

RESUME EXECUTIF

La DGI a entrepris des réformes majeures, notamment la digitalisation de ses processus, pour améliorer la collecte des recettes fiscales et la qualité des services aux contribuables. Cependant, l'acceptation par les contribuables est essentielle pour la réussite de cette transformation digitale. Une enquête de satisfaction réalisée en 2018 a mis en lumière plusieurs points d'amélioration, conduisant à l'introduction de nouveaux outils informatiques.

Pour mieux orienter les futures réformes, la DGI, avec l'appui de la GIZ via le programme PADGOF, a souhaité réaliser une nouvelle enquête de satisfaction. Cette enquête avait pour objectif principal d'évaluer la satisfaction des contribuables camerounais quant aux services numériques proposés par la Direction Générale des Impôts (DGI). Cette démarche visait également à identifier les difficultés majeures rencontrées par les usagers et à proposer des pistes concrètes d'amélioration. L'étude s'inscrit pleinement dans la volonté du gouvernement camerounais de moderniser et digitaliser son système fiscal afin d'accroître l'efficacité et l'accessibilité des services proposés aux citoyens.

Pour ce faire l'enquête s'est appuyée sur un échantillon représentatif des contribuables, segmenté selon deux critères essentiels : leur unité de gestion fiscale (DGE, CIME/CSI et CDI), et leur localisation géographique (Yaoundé, Douala et le reste du pays). Quinze services numériques spécifiques ont été évalués en fonction de quatre critères majeurs : l'accessibilité, la convivialité, la rapidité de réponse, ainsi que la qualité de l'assistance en ligne.

I. PROFIL DES REONDANTS

A l'issue de la collecte de données, les avis de 1 159 contribuables ont été recueillis et se répartie comme suit : plus de la moitié des contribuables interrogés (50,9%) relèvent des CDI, tandis que 37,6% sont rattachés aux CIME/CSI, le reste (11,5%) étant affilié à la DGE. S'agissant de la localisation géographique la majorité des répondants exercent en dehors des grandes métropoles, avec près de 60% des contribuables provenant des zones autres que Douala et Yaoundé. La capitale politique (Yaoundé) représente 16,8% des participants, tandis que Douala, principal pôle économique, en compte 24,5%. Suivant le genre, plus de trois quarts des répondants sont des hommes.

II. DEMANDES DE SERVICES

II.1. Immatriculation

Concernant la connaissance et l'utilisation des services numériques d'immatriculation, l'analyse révèle que l'immatriculation fiscale affiche les taux les plus élevés, de connaissance (91,6%) et d'utilisation (83,2%). Cet écart relativement faible (8,4 points) indique une adoption presque complète par les contribuables qui connaissent ce service, probablement en raison de son caractère obligatoire pour toute activité économique formelle.

Il ressort de l'enquête que 37,5% des contribuables sont satisfaits de la qualité du service numérique d'immatriculation, et seuls 2,3% sont très satisfaits. Par ailleurs, 1 contribuable sur 5 est indifférent par rapport à la qualité du service numérique d'immatriculation. La proportion de contribuables de sexe masculin satisfaits du service d'immatriculation (37,8%) ne diffère pas significativement de celle des femmes (36,4%).

L'immatriculation présente des taux de satisfaction relativement équilibrés pour l'accessibilité (35,92%) et la convivialité (36,13%), mais montre des faiblesses concernant la rapidité (26,37%) et l'assistance (27,52%). Cette disparité suggère que le service est facile à trouver et à utiliser, mais que les délais de traitement et le support en cas de problème restent insuffisants.

II.2. Téléchargement d'une attestation d'immatriculation

Le service de téléchargement d'une attestation d'immatriculation est connu par 77,3% des contribuables et est utilisé par 65% de ceux-ci. L'écart de 12,3 points observé et les résultats des focus groups suggèrent qu'une proportion significative des entreprises informées du service préfère encore les démarches traditionnelles, possiblement par habitude ou méfiance envers la dématérialisation.

La perception globale de la qualité du service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation est différente suivant les contribuables. Il ressort de l'enquête que seuls 36,7% des contribuables sont satisfaits de la qualité du service numérique d'immatriculation, et seuls 2,5% sont très satisfaits.

L'insatisfaction est plus marquée au niveau des contribuables relevant des CIME/CSI, qui sont à 51,9% insatisfaits de la qualité des services numériques de téléchargement d'une attestation d'immatriculation (dont 11% de contribuables très insatisfaits). Globalement la proportion de contribuables de sexe masculin satisfaits du service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation (37,1%) ne diffère pas significativement de celle des femmes (35,1%).

L'accessibilité du service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation est jugée insatisfaisante par 46% des contribuables et la **convivialité** de ce service est jugée insatisfaisante par 34,7% des contribuables. Plus de la moitié des contribuables trouvent la **rapidité** du service insatisfaisante (56,2%) dont près d'un quart des contribuables (22,9%) qui l'évalue comme très insatisfaisante. Un quart des contribuables (26,28%) se montrent indifférents à **l'assistance** en ligne de la DGI, et seulement 26,1% la trouvent satisfaisante ou très satisfaisante

II.3. Téléchargement d'une attestation de conformité fiscale

Ce service est connu par 73,9% des contribuables. Les contribuables relevant des CDI sont ceux qui ont la plus faible proportion de connaissance de ce service (61,2%) et ce, quelle que soit la zone géographique. Concernant l'utilisation, bien que ce service soit bien connu des contribuables, son utilisation n'est pas systématique. La proportion de contribuables ayant connaissance de ce service qui l'ont déjà utilisé est évaluée à 58,1%.

Il ressort de l'enquête que seuls 33,7% des contribuables sont satisfaits de la qualité du service numérique de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale (TACF), et seuls 2,4% sont très satisfaits. L'insatisfaction est plus marquée au niveau des contribuables relevant des CIME/CSI, avec 51,6% de contribuables insatisfaits. L'examen des données ne révèle pas de différences significatives dans la satisfaction globale entre hommes (33,8%) et les femmes (33,6%).

Suivant différents critères d'appréciation, **l'accessibilité** du service de TACF est jugée insatisfaisante par 47,8% des contribuables. Les plus insatisfaits de pour ce critère sont les contribuables relevant du CIME/CSI qui à 51,3% sont insatisfaits. Une proportion importante de ceux-ci est indifférente par rapport à la **convivialité** de ce service (35,23%). Aussi, environ 6 contribuables sur 10 trouvent la **rapidité** du service insatisfaisante, dont 2 qui l'évalue comme très insatisfaisante. Concernant **l'assistance et les supports en ligne**, près de 30% des contribuables sont indifférents à l'assistance en ligne de la DGI pour ce service, et seulement 23,3% la trouve satisfaisante.

II.4. Téléchargement d'un autre acte en ligne

Le niveau de connaissance des services numériques de téléchargement d'un autre acte en ligne par les contribuables est très faible (20,4%) et ce service n'est presque pas utilisés par les contribuables (7,4% d'utilisation au niveau national).

La perception globale de la qualité de ce service est mitigée, avec une proportion importante de contribuables indifférents (35,3%), et 36,7% de satisfaits. Contrairement aux régions de Douala et de Yaoundé, les contribuables du reste du pays sont dans une proportion importante insatisfaits de la qualité des services numériques de téléchargement d'un autre acte (42,8%). Cette insatisfaction est plus marquée chez les contribuables relevant de la DGE (66,6%) et des CIME/CSI (62,5%).

L'analyse suivant le sexe de la perception de la qualité ce service présente une différente de satisfaction entre les hommes et les femmes. Les hommes sont satisfaits (40,9%) tandis que les femmes sont insatisfaites (57,1%)

Au niveau national, les contribuables sont indifférents (35,2%) et satisfaits (32,3%) quant à **l'accessibilité** aux services de téléchargement d'un autre acte. Le taux de satisfaction de la **convivialité** est de 38,2% tandis que 36,7% des contribuables sont indifférents. Les contribuables sont, insatisfaits (38,2%) de la **rapidité/ délai de réponse** du service numérique de téléchargement d'un autre acte en ligne, et sont, partagés entre insatisfaction et indifférence quant à la qualité de **l'assistance/support en ligne disponible** (38,4% et 32,4% respectivement).

II.5. Réclamations

De manière générale, la connaissance du service de réclamation est faible (16,8%). Seulement 4,9% des contribuables ont déjà eu à utiliser ce service, le niveau

d'utilisation étant plus élevé dans la ville de Yaoundé pour les entreprises relevant de la CIME/CSI (13,5% contre 5,5% à Douala et 4,8% dans le reste du pays).

Presque la moitié des contribuables, expriment une insatisfaction de la qualité des services de réclamations (45,6%) contre seulement 2 contribuables sur 100 qui sont très satisfaits.

Dans la ville de Douala, tous les contribuables relevant de la CIME/CSI sont indifférents à la qualité des services de réclamations. En revanche dans la ville de Yaoundé, 22,2% de contribuables relevant de la CIME/CSI sont satisfaits de la qualité de services de réclamations (avec 11,1% très satisfaits). Parmi ceux-ci, aucune femme n'est satisfaite et seulement 12,2% d'hommes sont satisfaits de ce service.

Les contribuables sont majoritairement (54,3%) insatisfaits de l'**accessibilité** aux services de réclamations. Le niveau de satisfaction de la **convivialité** des services de réclamations est considéré comme insatisfaisant par 5 contribuables sur 10. D'après 7 contribuables sur 10, la qualité de **rapidité/délai de réponse** du service de réclamations est insatisfaisant ; 2 contribuables sur 10 sont indifférents et 1 sur 10 est satisfait. Les contribuables sont majoritairement insatisfaits de l'**assistance** disponible pour les services de réclamations (54,3% des contribuables), et très peu satisfaits (13,1%).

II.6. Numéro vert

Le service numérique de numéro vert est assez mal connu des contribuables. Ce service est connu par 9,5% des contribuables et a déjà été utilisé 3,3% de ceux-ci. Il ressort de l'enquête que la plus part des contribuables sont insatisfaits (64,5%) de la qualité de ce service, dont 45,16% très insatisfaits. L'analyse des données suivant le sexe du répondant révèle que les hommes sont plus insatisfaits que les femmes (68% des hommes sont insatisfaits contre 50% des femmes).

L'**accessibilité** du service numéro vert est jugée insatisfaisante par 61,3% des contribuables. La **convivialité** de ce service est diversement appréciée par les contribuables. Une proportion importante de ceux-ci est indifférente par rapport à la convivialité de ce service (38,7%), et elle est jugée insatisfaisante par 38,7% des contribuables. Plus de 6 contribuables sur 10 trouvent la **rapidité** du service insatisfaisante. La même tendance est observée par rapport à l'**assistance et les supports en ligne** de la DGI (61,3% d'insatisfaits). La proportion des contribuables qui trouvent l'assistance et les supports satisfaisants ou très satisfaisants est relativement faible (22,6%).

III. SERVICES DE DECLARATION ET TRAITEMENT

III.1. Télédéclaration des particuliers

La connaissance des services de télédéclaration des particuliers présente une distribution hétérogène à travers le territoire national. Les données révèlent que Douala et Yaoundé se démarquent significativement avec des taux de connaissance élevés, atteignant respectivement 86,6% et 87,7% tous contribuables confondus. À l'échelle

nationale, le niveau moyen de connaissance s'établit à 74,6%. Le taux d'utilisation de ce service au niveau national s'établit à 62,2%,

L'appréciation de ce service révèle un niveau d'insatisfaction prépondérant à l'échelle nationale. Seulement 29,6% des contribuables expriment une satisfaction (28,3% satisfaits et 1,3% très satisfaits), face à 49,7% d'insatisfaits. Une disparité marquée émerge dans l'analyse par genre. Les répondants masculins expriment systématiquement une satisfaction plus élevée (31,8% contre 22,2% pour les femmes).

L'accessibilité constitue une faiblesse majeure avec 55,46% d'insatisfaction nationale, particulièrement critique à Douala où ce taux atteint 63,8%. Cette difficulté d'accès touche davantage les moyennes entreprises (CIME/CSI) dont 71,62% se déclarent insatisfaites. La **convivialité** est jugée satisfaisante par 31,9% des contribuables et indifférente pour 33,0% ce ceux-ci. La **rapidité** de traitement constitue une autre faiblesse importante du système, cristallisant 64,7% d'insatisfaction nationale. Cette défaillance est enregistrée toutes les catégories de contribuables et toutes les régions, avec des pics préoccupants à Douala (68,5% d'insatisfaction) et parmi les moyennes entreprises (71,6% pour les CIME/CSI). **L'assistance en ligne** révèle une fracture entre types d'utilisateurs, les petites entreprises (23,2% de satisfaction) se montrant généralement plus satisfaites que les moyennes (14,8%).

La perception des services de télédéclaration fiscale a évolué entre 2018 et 2025 dans les métropoles de Yaoundé et Douala. En 2018, 71,3 % des contribuables se déclaraient satisfaits ou très satisfaits de ces services, tandis qu'en 2025, ce pourcentage est passé à 26,9 %, soit une diminution de 44,4 points. Cette variation reflète un changement dans l'expérience des utilisateurs des services numériques proposés par la Direction Générale des Impôts.

III.2. Déclaration Statistique et Fiscale (DSF)

Les Déclarations Statistiques et Fiscales (DSF) montrent un taux de connaissance de 69% pour une utilisation de 55,5%, soit un écart de 13,5 points. Concernant l'appréciation de la qualité des services numériques DSF, on constate des disparités significatives selon les régions et les unités de gestion. Au niveau national, le taux d'insatisfaction prévaut avec 42% des répondants se déclarant insatisfait ou très insatisfait, contre seulement 24,6% exprimant une satisfaction. L'insatisfaction est plus marquée chez les femmes, en particulier parmi les contribuables relevant de la DGE et des moyennes entreprises (CIME/CSI), où elles dépassent souvent la barre de 50% d'insatisfaites. Les hommes, bien qu'eux aussi majoritairement insatisfait, affichent dans l'ensemble des taux de satisfaction légèrement supérieurs (près de 25% contre moins de 20% pour les femmes).

L'accessibilité aux services de DSF suscite globalement un sentiment d'insatisfaction (54% d'insatisfait contre 24% de satisfait). **La convivialité** présente des résultats similaires (près de 41% des contribuables sont insatisfait (très insatisfait ou insatisfait), contre seulement 25% de répondants déclarant être satisfaits ou très satisfaits. L'insatisfaction par rapport à la **rapidité** est encore plus importante, avec près

de deux tiers des répondants se déclarent « très insatisfaits » ou « insatisfaits », contre 18% % de taux de satisfaction. Près de la moitié des répondants se déclarent insatisfaits ou très insatisfaits de **l'assistance DSF**, tandis qu'à peine 15% sont satisfaits et à peine 3% très satisfaits.

III.3. Enregistrement des actes

La connaissance des services numériques d'enregistrement des actes varie fortement selon les régions et types d'entreprises. Le taux national de connaissance est de 37,1%, avec Yaoundé en tête (51,8%), suivie de Douala (43,3%), tandis que le reste du pays est nettement en retrait (30,3%). L'utilisation du service est globalement modeste avec une moyenne nationale de 21,8%. Douala présente le taux le plus élevé (33,8%), devant Yaoundé (28,2%), tandis que le reste du pays affiche un retard significatif (15,0%).

La satisfaction globale des contribuables envers les services d'enregistrement des actes est modérée, avec un taux national de 38,6%. Yaoundé se démarque positivement (56,6%) tandis que le reste du pays affiche le niveau le plus bas (30,2%), révélant d'importantes disparités territoriales. Le clivage par genre révèle des tendances contrastées selon les unités de gestion. Pour les contribuables DGE, les femmes sont significativement plus satisfaites (77,8% contre 53,5% pour les hommes), tandis que la tendance s'inverse pour les CDI où les hommes sont beaucoup plus satisfaits (36,6% contre 15,4% pour les femmes).

L'analyse des critères de satisfaction des services numériques d'enregistrement révèle une hiérarchie claire des performances. La **convivialité** se distingue comme le point fort avec 42,8% de satisfaction nationale, suivie de **l'accessibilité** (38,1%). En revanche, la **rapidité** (33,1%) et surtout **l'assistance en ligne** (26,7%) constituent les maillons faibles du dispositif.

III.4. Importation des véhicules

L'utilisation des services numériques d'importation des véhicules reste globalement faible (4,1% en moyenne nationale), contrastant fortement avec leur niveau de connaissance (20%). Les réponses révèlent une satisfaction globale modérée pour le service, avec un total d'environ 42,9% de répondants satisfaits ou très satisfaits et un peu plus de 40% d'insatisfaits ou très insatisfaits.

La satisfaction des usagers concernant les services numériques d'importation de véhicules varie significativement selon les dimensions évaluées, les types d'entreprises et les régions. La **convivialité** des services se distingue comme le point fort (47,6% de satisfaction), suivie de **l'accessibilité** (33,3%), tandis que la **rapidité** (31%) et **l'assistance en ligne** (26,2%) constituent les principales faiblesses. Cette hiérarchie suggère que l'interface utilisateur est relativement appréciée, mais que les aspects opérationnels et le support demeurent problématiques.

III.5. Vente des véhicules

L'utilisation du service reste très faible au niveau national (2,8%), contrastant avec le niveau de connaissance (18%). Seuls 15,6% des contribuables informés utilisent effectivement ces services. Le taux global de satisfaction pour la vente des véhicules avoisine les 40%, sans aucun répondant « très satisfait ». Douala et Yaoundé se situent en dessous de la moyenne (environ 29% et 33% de satisfaits), tandis que le reste du pays enregistre 60%.

La **convivialité** se distingue comme le point fort du dispositif (51,9%), devançant **l'accessibilité** et la **rapidité** (44,4% chacune). Quant au délai de réponse, environ 37% des répondants se disent insatisfaits du **délai de réponse** pour les déclarations de vente de véhicules et environ 30% des répondants se disent satisfaits ou très satisfaits **de l'assistance** pour ce service, tandis qu'un peu plus de 40% restent indifférents par rapport à cette assistance.

III.6. Renouvellement de carte grise

Le niveau de connaissance du service de Renouvellement de la carte grise présente des variations significatives à travers le territoire national. À l'échelle du pays, le taux moyen s'établit à 29,6%, indiquant qu'environ un tiers des contribuables est familier avec ce service numérique. L'analyse du niveau d'utilisation du service révèle des tendances distinctes par rapport à sa connaissance. À l'échelle nationale, le taux d'utilisation moyen s'établit à 7,4%, nettement inférieur au taux de connaissance.

L'appréciation globale vis-à-vis du renouvellement de la carte grise est satisfaisante pour 36,7% des contribuables. La même proportion est observée pour l'insatisfaction. Les indifférents représentent 26,6%, ce qui traduit une tendance générale à une satisfaction modérée, mais encore en demi-teint. Par unité de gestion, les contribuables relevant de la DGE enregistrent un taux de satisfaits plus important (44,44%), malgré un taux d'indifférence relativement élevé (27,78%). La CIME/CSI se singularise par une proportion notable d'insatisfaits (43,24%), signe que le service de renouvellement de carte grise y rencontre davantage de critiques.

L'accessibilité est jugée « satisfaisante » ou « très satisfaisante » par un peu plus d'un tiers des répondants, tandis qu'un tiers se déclare insatisfait et un tiers indifférent. La **convivialité** des services de renouvellement de carte grise est globalement acceptable, avec 29,1 % de satisfaites et 2,5 % de très satisfaites, mais 21,5 % d'insatisfautes et 34,2 % d'indifférentes. Concernant la **rapidité** des services de renouvellement de carte grise on observe qu'à Douala, 66,7% des entreprises relevant de la DGE sont insatisfaites, et globalement, 61,1% des entreprises se disent insatisfaites. **L'assistance en ligne** au renouvellement de la carte grise suscite surtout de l'indifférence (près de 40%). L'insatisfaction (environ 41% si l'on cumule « très insatisfait » et « insatisfait ») est presque deux fois plus élevée que la satisfaction (à peine 20% de satisfaits ou très satisfaits).

III.7. Déclaration de TVA et IR/ déclaration synthétique

Dans l'ensemble, 73,6% des contribuables ont connaissance du service de déclaration de TVA et IR / déclaration synthétique. L'analyse par unité de gestion met en lumière des contrastes prononcés. Les grandes entreprises gérées par la DGE montrent une familiarité supérieure avec ce service numérique, atteignant 86,2% au niveau national, avec un pic impressionnant de 89,8% à Douala. L'utilisation des services numériques de Déclaration TVA et IR/déclaration synthétique atteint 62,8% au niveau national, révélant un écart de 10,8 points avec le taux de connaissance.

Au niveau national, l'insatisfaction (environ 43% en cumulant « très insatisfait » et « insatisfait ») dépasse légèrement la satisfaction (près de 33%), tandis qu'un quart des répondants se dit « indifférent ». Douala est la moins négative (41,5% d'insatisfaits contre 28,3% de satisfaits), Yaoundé la plus contrastée (46% insatisfaits vs 34% satisfaits), et le reste du pays se situe entre les deux (43% contre 34%). Les écarts entre hommes et femmes restent faibles tous deux affichent des proportions d'environ 42% d'insatisfaits pour 31% de satisfaits, avec de légères différences selon l'unité de gestion.

Suivant les critères de d'appréciation, on note des écarts importants. L'insatisfaction domine au niveau de **l'accessibilité**, avec 48,7% des contribuables se déclarant insatisfaits ou très insatisfaits au niveau national. La **convivialité** des services obtient une évaluation plus favorable, avec 32,4% de satisfaction contre 33,2% d'insatisfaction au niveau national. Les grandes entreprises affichent un taux de satisfaction remarquable pour ce critère (46,7%), tandis que les utilisateurs indifférents représentent 34,4% de l'ensemble. **La rapidité et les délais de réponse** constituent le point le plus problématique, avec 61,4% d'insatisfaction au niveau national. Cette critique est particulièrement vive à Douala (65,1%) et dans le reste du pays (62,1%). Les moyennes entreprises expriment à l'égard de ce critère le mécontentement le plus marqué (68,1%), tandis que moins d'un cinquième des contribuables (19,3%) se déclarent satisfaits. **L'assistance et le support en ligne** recueillent également des évaluations peu reluisantes, avec 44,4% d'insatisfaction contre seulement 21,9% de satisfaction.

III.8. Remboursement de TVA

La connaissance des services numériques de remboursement de TVA proposés par la DGI présente des disparités à travers le territoire camerounais. Avec une proportion nationale de 27,8% de contribuable, cette connaissance reste modérée. L'utilisation effective des services numériques de remboursement de TVA est faible à l'échelle nationale, (6,1% d'utilisation).

Seuls 20% des contribuables se disent satisfaits et 7% très satisfaits du service de remboursement de TVA, un résultat globalement faible qui indique d'importants axes d'amélioration potentiels. Les hommes sont globalement plus nombreux à se dire « très insatisfaits » (22,5%) que les femmes (9,1%), mais ces dernières présentent un taux d'insatisfaction « simple » plus élevé (36,4%). Par ailleurs, les femmes semblent davantage exprimer une satisfaction ou une forte satisfaction (36,4%) que les hommes (24,5%).

L'analyse croisée des quatre critères révèle des tendances systémiques. Les moyennes entreprises expriment généralement la plus forte insatisfaction, suggérant un décalage entre leurs besoins spécifiques et les services proposés. Les disparités régionales sont marquées, Yaoundé se distinguant par un mécontentement généralisé malgré son taux d'utilisation supérieur à la moyenne nationale, tandis que le reste du pays présente des résultats positifs sur certains aspects.

L'accessibilité constitue une préoccupation majeure pour les contribuables, avec un taux d'insatisfaction national de 55%. Les moyennes entreprises (CIME/CSI) expriment le mécontentement le plus marqué (67,9% d'insatisfaction), tandis que les petites entreprises (CDI) se montrent relativement moins critiques (44,4%). La **convivialité** des services présente un tableau plus nuancé. Les contribuables CDI du reste du pays expriment le niveau de satisfaction le plus élevé (50% satisfaits), largement au-dessus de la moyenne nationale de 20%.

La **rapidité et les délais de réponse** suscitent une insatisfaction prononcée, particulièrement à Yaoundé où 35,7% des répondants se déclarent très insatisfaits et aucun n'exprime de satisfaction. Le taux de satisfaction au niveau national est relativement faible (18%). L'**assistance et le support en ligne** affichent des résultats mitigés. Si l'absence totale d'insatisfaction forte à Douala semble positive, l'indifférence domine largement (53,8%), suggérant potentiellement une sous-utilisation de ces services. Le reste du pays présente paradoxalement les meilleurs taux de satisfaction (30,3%), au-dessus de la moyenne nationale de 20%.

La perception du service de Remboursement de TVA montre une évolution entre 2018 et 2025 dans les villes de Yaoundé et Douala. Le niveau d'insatisfaction est passé de 43,1 % en 2018 à 51,8 % en 2025, soit une augmentation de 8,7 points. Cette hausse se répartit entre la catégorie des "très insatisfaits", qui a augmenté de 3,6 points, et celle des "insatisfaits", qui a progressé de 5,1 points.

III.9. Télèpaiement

Globalement, la connaissance des services de Télèpaiement au Cameroun est évaluée à 59,2%, révélant une diffusion moyenne de ce service numérique, mais masquant d'importantes variations selon les régions et les catégories d'entreprises. Yaoundé se distingue avec un taux global de 72,3%, nettement supérieur à Douala (56,3%) et au reste du pays (58,6%), témoignant d'une meilleure pénétration de service dans la capitale administrative.

S'agissant de l'utilisation effective des services numériques de télèpaiement, seulement 43% des entreprises utilisent ces services, contre 59,2% qui les connaissent, traduisant un déficit d'adoption de 16,2 points. Yaoundé se distingue à nouveau avec le taux d'utilisation le plus élevé (52,3%), Cette performance de la capitale administrative confirme son avance dans l'adoption des services fiscaux numériques. Les grandes entreprises (DGE) demeurent les plus engagées dans l'utilisation du Télèpaiement avec un taux moyen de 67,2% à l'échelle nationale, atteignant 76,7% à Yaoundé.

Bien plus, les contribuables déclarent une qualité des services numériques de télèpaiement plutôt mitigée. Au niveau national, un peu plus de la moitié des répondants

se déclarent insatisfaits (39,32%) ou très insatisfaits (11,75%). 26,21% et 1,94% de CIME/CSI déclarent respectivement satisfaits très satisfaits à seulement 1,94% alors que les plus petites entités (CDI) se démarquent par une insatisfaction plus prononcée (45,05% insatisfaits et 11,54% très insatisfaits).

La satisfaction des services de télépaiement est légèrement plus élevée à Douala (35,09% satisfaits, 1,75% très satisfaits) par rapport aux autres Région. Dans l'ensemble, le taux de satisfaction des services de télépaiement est plus élevé chez les femmes (31,52% satisfaites, 3,26% très satisfaites) par rapport aux hommes.

Par ailleurs, une appreciation suivant les différents critères de satisfaction révèle que la convivialité apparaît comme l'axe le plus apprécié, malgré des marges de progression notables. La rapidité et la qualité de l'assistance restent en revanche des points sensibles, surtout pour les entreprises de plus petite taille ou établies en dehors des grands centres urbains.

IV. SYNTHESE ET RECOMMANDATIONS

IV.1 Synthèse des résultats

La satisfaction envers les services numériques de la DGI révèle des disparités marquées tant au niveau géographique qu'entre les différentes catégories de contribuables. L'analyse globale montre un taux d'insatisfaction atteignant 59,5% à l'échelle nationale (très insatisfait 17,8% + insatisfait 41,6%), contre seulement 27,9% d'opinions favorables. Ce déséquilibre suggère des défis importants dans la qualité perçue des services digitaux.

Yaoundé présente le meilleur bilan avec un taux de satisfaction cumulé de 31,7%, tandis que Douala affiche le niveau le plus critique, où seulement 19,9% des contribuables expriment une opinion positive. Cette différence de presque 12 points entre les deux principales métropoles du pays suggère des facteurs locaux influençant significativement l'expérience utilisateur.

L'analyse par unité de gestion révèle une tendance constante : les grandes entreprises (DGE) expriment systématiquement une satisfaction plus élevée que les autres catégories de contribuable, avec un taux national de 42,6%. Cette performance contraste nettement avec celle des moyennes entreprises (CIME/CSI) qui enregistre le plus faible taux de satisfaction (19,9%) et l'insatisfaction la plus marquée (69,0%). Les très petites entreprises (CDI) se positionnent entre ces deux extrêmes avec 30,7% de satisfaction.

Les écarts régionaux sont particulièrement prononcés pour les grandes entreprises, avec une variation de 27,9 points entre Yaoundé (57,1%) et Douala (29,2%). Cette disparité suggère une approche potentiellement différenciée dans la gestion des services numériques selon les centres fiscaux. Pour les structures relevant des CIME/CSI, l'écart reste significatif (13,2 points), tandis que pour les contribuables relevant des CDI, il atteint 14,1 points entre le Reste du pays (35,3%) et Douala (21,1%).

Le cas de Douala mérite une attention spéciale, car cette région économique majeure présente les taux d'insatisfaction les plus élevés pour toutes les catégories de contribuables (58,3% pour les contribuables relevant de la DGE, 81,3% pour les CIME/CSI et 73,9% pour les contribuables relevant des CDI). Ce mécontentement généralisé dans la capitale économique pourrait signaler des problèmes structurels dans l'offre de services numériques.

IV.2 Recommandations

Les résultats de la présente enquête suggèrent des actions spécifiques qui pourraient améliorer la satisfaction des contribuables vis-à-vis des services numériques offerts par la DGI. Ces recommandations sont les suivantes :

- R1. Améliorer la présentation du site de la DGI et la plateforme harmonie de sorte à faciliter l'accès des contribuables aux services ;
- R2. Améliorer les programmes de gestion de mots de passe (permettre que le contribuable puisse lui-même réinitialiser son mot de passe) ;
- R3. Revoir la présentation des services et les outils de développement de la plateforme pour permettre que ceux-ci soient facilement accessibles aux usagers ;
- R4. Améliorer les protocoles de suivi des requêtes des contribuables ;
- R5. Améliorer la qualité des supports d'assistance aux contribuables pour les différents services ;
- R6. Identifier les facteurs rendant moins aisés l'accès et l'utilisation des services aux contribuables de la ville de Douala par rapport aux autres villes et régions du pays (il peut s'agir d'un problème de lourdeur de la sous base de données de la ville de Douala qu'on pourrait régler par une fragmentation de la base de données par unité de gestion ou suivant d'autres critères) ;
- R7. Mettre en place un mécanisme de feedback permanent devant permettre l'amélioration des services offerts par la DGI ;
- R8. Intégrer dans l'application des modules de machine Learning qui pourront faciliter la réponse aux besoins des utilisateurs ;
- R9. Organiser des sessions de formation des contribuables à l'utilisation des services numériques ;
- R10. Assurer la formation des personnels de la DGI pour que ceux-ci soient mieux outillés pour apporter l'encadrement nécessaire aux contribuables ;
- R11. Mettre en place des mesures facilitant l'accès aux actes ou déclarations récentes aux contribuables ;
- R12. Paramétrier l'application pour qu'elle soit en conformité avec la loi fiscale ;

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



R13. Mettre en place une police de téléprocédures pour que le contribuable ne soit pas pénalisé quand la faute est imputable au système ;

R14. S'assurer que le numéro vert soit géré par les personnes compétentes pour répondre aux préoccupations des contribuables.

R15.

INTRODUCTION GENERALE

a- Contexte

Le Programme d'Appui à la Décentralisation et à la Gouvernance Financière (PADGOF), mis en œuvre par la GIZ et financé par le Ministère Fédéral Allemand de la Coopération économique et du Développement (BMZ) vise à promouvoir la décentralisation, l'égalité des genres et la bonne gestion des finances publiques au Cameroun. L'administration fiscale, à travers la Direction Générale des Impôts (DGI) du Cameroun, occupe une place centrale dans la mobilisation des ressources internes nécessaires pour le financement du budget de l'État. Ces dernières années, la DGI a engagé des réformes importantes, notamment la digitalisation de ses processus, pour améliorer la collecte des recettes fiscales et la qualité des services offerts aux contribuables.

Cependant, la transformation digitale nécessite une **acceptation par les contribuables**, qui sont les bénéficiaires directs de ces services modernisés. Une enquête de satisfaction menée en 2018 a révélé divers points d'amélioration, et depuis, plusieurs outils informatiques supplémentaires ont été introduits. Il devient donc nécessaire de réévaluer la perception des contribuables sur ces nouveaux outils afin de mieux orienter les futures réformes. Dans ce contexte, la DGI, avec l'appui de la GIZ à travers le programme PADGOF, souhaite réaliser une nouvelle enquête de satisfaction pour évaluer les perceptions des contribuables vis-à-vis des services fiscaux et l'usage des nouveaux outils numériques introduits dans le cadre de la modernisation des services fiscaux.

La réalisation d'une enquête de satisfaction indépendante permettra de mieux comprendre l'évolution des perceptions des contribuables, de mesurer l'impact des réformes entreprises, et d'établir des mécanismes permanents de retour d'information pour garantir une amélioration continue des services rendus par la DGI. Cette enquête est également une contribution à la préparation pour l'évaluation TADAT (Tax Administration Diagnostic Assessment Tool) de la DGI prévue pour 2025, notamment à l'indicateur P3-11, qui met l'accent sur l'obtention régulière de l'opinion des contribuables.

b- Objectifs

L'objectif principal de la mission est de réaliser une enquête de satisfaction auprès des contribuables de la DGI et développer une stratégie pour suivre l'évolution des perceptions des contribuables en permanence. L'étude évalue la satisfaction des contribuables avec les services numériques de la DGI et fourni les orientations pertinentes aux responsables de la DGI basées sur le feedback reçu. L'accent est mis sur la perception des contribuables relativement aux nouveaux outils informatiques introduits et améliorés par l'administration fiscale depuis la dernière enquête de 2018.

De manière spécifique, il est question de :

- **Conduire une enquête quantitative** auprès d'un échantillon représentatif couvrant les contribuables des trois principales unités de gestion (DGE, CIME, CSI) pour mesurer leur niveau de connaissance des procédures fiscales.
- **L'organisation des Focus groups** dans des zones rurales et urbaines pour approfondir les raisons derrière certaines pratiques observées, en particulier chez les petits contribuables.
- **Procéder à l'analyse des perceptions** en termes de transparence, accessibilité, de coût et d'équité des procédures fiscales, en prenant en compte la dimension du genre et les spécificités régionales ;
- **Procéder à la proposition d'une approche durable** pour la collecte continue des retours d'expérience des contribuables, visant à intégrer ce mécanisme dans les opérations quotidiennes de la DGI.

c- Approche méthodologique

L'approche méthodologique de l'enquête de satisfaction des contribuables est structurée pour garantir des résultats fiables et exploitables. Elle intègre des techniques avancées de collecte de données et d'analyse, tout en prenant en compte la diversité des contribuables et la dimension genre. La méthodologie s'est articulée autour des étapes suivantes :

Etape 1 : Phase Préparatoire

La mission a démarré par une **séance de cadrage** avec les parties prenantes (DGI, GIZ-PADGOF, TDR Consulting). Lors de cette séance, la compréhension de la mission est harmonisée, et des suggestions faites. Cette séance s'est tenue en novembre 2024 dans les services centraux de la DGI.

La **revue documentaire** a permis d'affiner la méthodologie. Elle a consisté à analyser des documents tels que le code général des impôts, la loi de finances initiale 2024 et la loi de finance rectificative 2024, les études similaires, le guide TADAT, et la dernière enquête de satisfaction de 2018 de la DGI. Cette étape a permis de mieux définir la problématique et d'optimiser la démarche de collecte de données.

Etape 2 : Echantillonnage

L'enquête a été menée à l'échelle nationale, couvrant l'ensemble des 10 régions administratives du Cameroun. Compte tenu de l'importance des villes de Yaoundé et Douala, l'enquête a été conçue pour garantir une représentativité des résultats pour les villes de Yaoundé, Douala et le reste du pays d'une part, et d'autre part la représentativité pour les trois principales unités de gestion spécialisées de la DGI, à savoir :

- La Direction des Grandes Entreprises (DGE)

- Les Centres des Impôts des Moyennes Entreprises (CIME) et Centres Spécialisés des Impôts (CSI)
- Les Centres Divisionnaires des Impôts (CDI)

a. Unité statistique

L'unité statistique de cette enquête est le contribuable, qu'il s'agisse d'une personne physique ou morale.

b. Méthode d'échantillonnage

Nous avons appliqué une méthode de tirage non probabiliste. Le choix de la méthode tient d'une part des difficultés à retrouver les contribuables sur le territoire, d'autre part de la nature des indicateurs de la présente enquête. Toutefois, la taille de l'échantillon a été calculée de sorte à assurer une représentativité de chacun des neuf domaines d'analyse (croisement entre localisation géographique et unité de gestion). Cette taille minimale a été calculée en supposant un tirage aléatoire dans chaque strate, au seuil de 10% par la formule de Cochran ajustée pour une population finie :

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p(1-p)}{e^2 \times (N-1) + Z^2 \times p(1-p)}$$

Où :

n = taille de l'échantillon

z = 1,88 (niveau de confiance de 90%)

p = 0,5 (proportion estimée de contribuables satisfaits, maximisant la variance)

q = 1 - p = 0,5

e = 0,01 (marge d'erreur de 10%)

N = taille de la population totale des contribuables

Le fichier national des contribuables que nous avons obtenu de la DGI contient 366.487 enregistrements, après application numérique de la formule de Cochran nous obtenons la taille de l'échantillon de 204 individus pour la représentativité au niveau National.

Cependant, en tenant compte de la représentativité au niveau de chaque catégorie de contribuables (DGE, CIME/CSI, CDI), l'estimation de la taille de l'échantillon nous donne une taille minimale de 718 observations. Compte tenu de l'importance des villes de Douala et Yaoundé, les tailles d'échantillon des strates relatives à ces villes ont été déterminées de manière à assurer la représentativité dans chaque strate, exception faite des contribuables de la DGE.

d. Sélection des unités d'échantillonnage

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Dans chaque domaine, les contribuables ont été sélectionnés pour atteindre les effectifs nécessaires à assurer une représentativité dans chaque domaine. La répartition initiale servant de base pour la mise en œuvre de la méthode de quotas avec comme critères la localisation (Yaoundé, Douala, Reste du pays) et l'unité de gestion.

Etape 3 : Elaboration des outils de collecte

Les outils de collecte de données ont été soumis à l'enrichissement et à la validation par la DGI et le PADGOF. Ces outils incluent le questionnaire adressé aux contribuables, des guides d'entretien semi-directifs pour les "focus groups" et un plan de collecte des données. (cf. annexe).

Etape 4 : Collecte des données

Les enquêteurs ont été formés sur les objectifs de l'étude, l'utilisation des outils de collecte, et la manière de recueillir des données de façon professionnelle, éthique et sensible au genre. Une attention particulière a été accordée à la manière de poser des questions afin d'encourager la participation des femmes et de traiter les préoccupations spécifiques liées à leur expérience avec les services de la DGI. Une phase de test des outils a été organisée directement après la formation.

La collecte des données auprès des contribuables s'est faite à partir des outils numériques (**la plateforme de sondage en ligne - LimeSurvey**) via le lien d'accès au questionnaire transmis par SMS, WhatsApp, Email et par interview direct avec les contribuables.

Tableau 1 : Bilan de la collecte

Région	DGE	CIME/CSI	CDI	Total général
Douala	49	91	144	284
Yaoundé	30	74	91	195
Reste du pays	54	271	355	680
Total général	133	436	590	1 159

Source : ESAC_2025

En plus de la collecte quantitative, **deux groupes témoins** ont été organisés, l'un en milieu urbain (Douala) et l'autre en milieu rural (Garoua), pour recueillir des avis qualitatifs sur les services de la DGI. Ces groupes ont permis d'approfondir les raisons pouvant expliquer les niveaux de satisfaction ou d'insatisfaction exprimés par les contribuables. Les groupes de discussions étaient constitués des partenaires clés et des petits contribuables.

Tableau 2 : Répartition des contributeurs clés ayant participés aux "focus group"

Structures/Participants	Villes	
	Douala	Garoua
Chambre de commerce	2	2
Groupements socioprofessionnels	8	8
Grands organismes de différents secteurs	2	2
CGA	2	2
PFI	1	1
Contribuables	5	5
Total	20	20

Source : ESAC_2025

Etape 5 : Traitement et analyse des données

- **Saisie et nettoyage des données** : il s'agissait de procéder aux vérifications et saisies des données dans la base, avec contrôle qualité pour garantir l'intégrité des informations recueillies.
- **Analyse des données** : Les données ont été analysées à l'aide de logiciels statistiques pour produire des rapports détaillés, incluant des visualisations des résultats (graphiques, tableaux, etc.). Afin de garantir la cohérence des analyses, des croisements des résultats quantitatifs et qualitatifs ont été effectués pour une compréhension holistique.

d- Plan du rapport

Le présent rapport s'articule autour de quatre points à savoir : (i) le profil des répondant, (ii) les demandes de services, (iii) les services de déclaration et traitement, (iv) synthèse et recommandations.

I. PROFIL DES REONDANTS

Le bilan de la collecte des données auprès des cibles est présenté dans le tableau ci-dessous qui montre la répartition des contribuables suivant la région et l'unité de gestion. Il en ressort que plus de la moitié (50,9%) des contribuables interrogés relèvent des CDI, suivis par les CIME/CSI (37,6%) et enfin les DGE (11,5%). Cette pyramide inversée correspond logiquement à la structure entrepreneuriale du pays, où les très petites entreprises constituent la base économique la plus large. La faible proportion des grandes entreprises (DGE) s'explique par leur nombre restreint, malgré leur poids économique significatif.

Du point de vue territorial, il est à constater que Yaoundé est la ville qui compte le moins de répondants avec une proportion de 16,8%, suivie de Douala avec une proportion de 24,5% de contribuables. Près de 6 contribuables sur 10 proviennent des zones autres que Douala et Yaoundé. Cette distribution reflète l'importance économique des deux principales métropoles tout en accordant une place prépondérante au reste du pays.

L'analyse croisée mérite une attention particulière. À Douala, principal pôle économique, les CDI représentent 12,4% du total des réponses, contre seulement 4,2% pour les DGE. Yaoundé affiche une distribution similaire mais à plus petite échelle. Le reste du pays révèle un contraste saisissant : les CDI y atteignent 30,6% des réponses totales, tandis que les CIME/CSI et DGE représentent respectivement 23,4% et 4,7%.

Tableau 3 : Bilan de la collecte (en pourcentage du total)

Région	DGE	CIME/CSI	CDI	Total
Douala	4,2	7,9	12,4	24,5
Yaoundé	2,6	6,4	7,9	16,8
Reste du pays	4,7	23,4	30,6	58,7
Total	11,5	37,6	50,9	100,0

Source : ESAC_2025

S'agissant de la répartition des contribuables par sexe et unité de gestion, nous notons que plus de 3 contribuables sur 4 sont des hommes et cette représentativité élevée des hommes par rapport aux femmes s'observe dans toutes les unités de gestion.

Tableau 4 : Répartition des répondants par sexe et unité de gestion (en pourcentage)

Sexe	DGE	CIME/CSI	CDI	Total
Masculin	8,5	28,7	39,3	76,6
Féminin	2,9	8,9	11,6	23,4
Total	11,5	37,6	50,9	100,0

Source : ESAC_2025

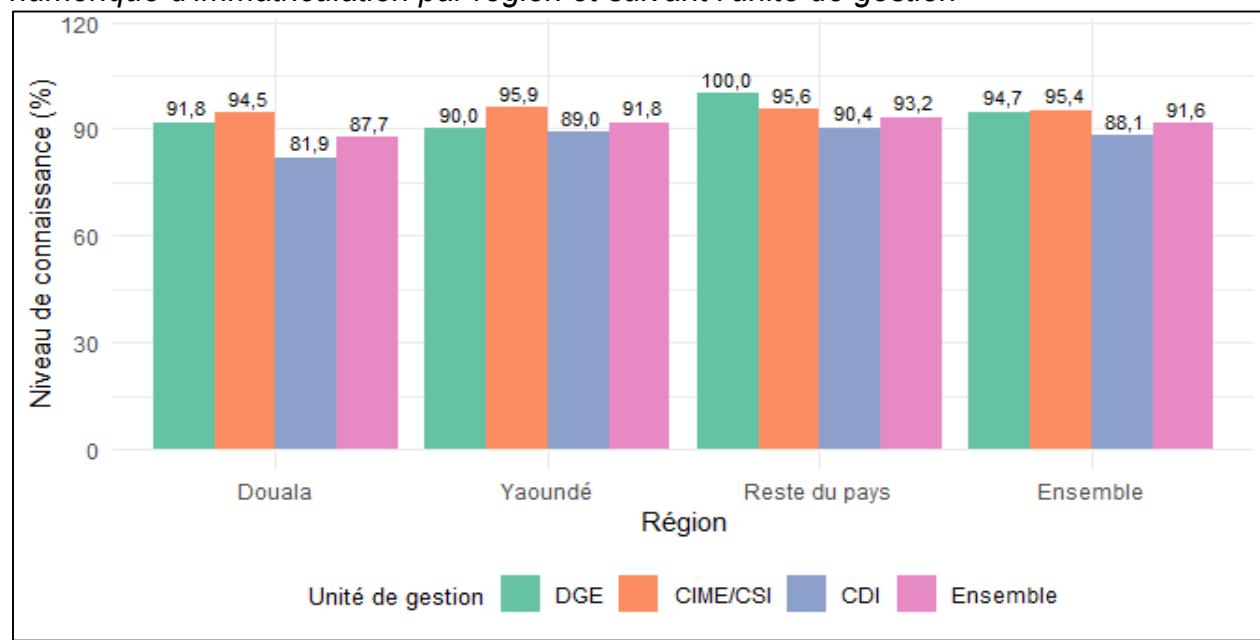
II. LES DEMANDES DE SERVICES

II.1 Immatriculation

II.1.1 Connaissance et utilisation des services numériques d'immatriculation par les contribuables

Le Service d'immatriculation est le service le plus connu des contribuables. Ce service est connu par 91,6% des contribuables. Les contribuables relevant des CDI sont ceux qui ont la plus faible proportion de connaissance du service d'immatriculation (88%) et ce quelle que soit la zone géographique. Suivant la zone géographique, les résultats de l'enquête montrent que les contribuables résidants en dehors des villes de Douala et de Yaoundé sont ceux qui ont le plus connaissance du service d'immatriculation (93,2% contre 91,8 % et 87,7% à Yaoundé et Douala respectivement). Les différences de connaissance de ce service entre ces zones géographiques demeurent néanmoins minimes.

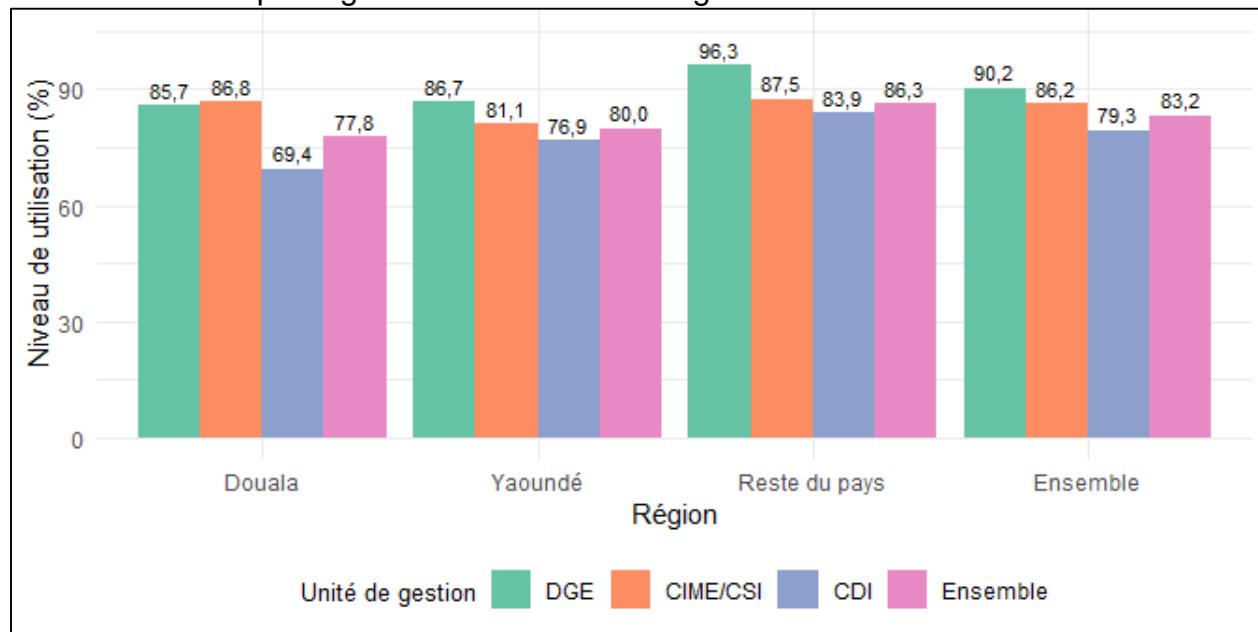
Graphique 1 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service numérique d'immatriculation par région et suivant l'unité de gestion



Source : ESAC_2025

Concernant l'utilisation, bien que le service d'immatriculation soit le plus connu des contribuables, son utilisation par ces derniers n'est pas systématique. La proportion de contribuables ayant connaissance de ce service et l'ont déjà utilisé est évaluée à 83,2%. Cette proportion est la plus élevée dans les zones autres que les villes de Yaoundé et de Douala avec 86,3% de taux d'utilisation, et la plus faible dans la ville de Douala (77,8%). Les contribuables relevant des CDI restent ceux ayant le taux d'utilisation les plus faibles quelle que soit la zone géographique (79,3% au niveau national et 69,4% à Douala).

Graphique 2 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service numérique d'immatriculation par région et suivant l'unité de gestion

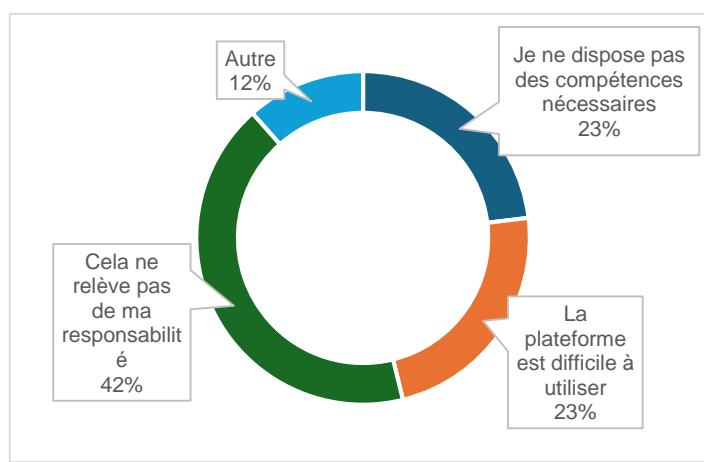


Source : ESAC_2025

Cette faible utilisation des contribuables relevant des CDI s'explique par le fait que ces derniers se font généralement assistés pour la création de leur compte et n'en assurent pas toujours la gestion. Il s'agit en effet des petits contribuables qui n'ont pas une relation poussée avec les services des impôts. Par ailleurs, les principales raisons de non-utilisation des services évoquées par les contribuables sont le fait que cela ne relève pas de leur responsabilité (42%), le fait qu'ils ne disposent pas de compétences nécessaires (23%) et le sentiment que la plateforme est difficile à utiliser (23% des contribuables qui n'utilisent pas ce service).

services numériques d'immatriculation par les

Graphique 3 : répartition des contribuables (%) n'ayant jamais utilisé le service numérique d'immatriculation selon le motif de non-utilisation



Source : ESAC_2025

II.1.2 Appréciation globale de la qualité des services numériques d'immatriculation

La perception globale de la qualité du service numérique d'immatriculation est différente suivant les contribuables. Il ressort de l'enquête que 37,5% des contribuables sont satisfaits de la qualité du service numérique d'immatriculation, et seuls 2,3% sont

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



très satisfaits. Par ailleurs, 1 contribuable sur 5 est indifférent par rapport à la qualité du service numérique d'immatriculation.

L'insatisfaction est plus marquée au niveau des contribuables relevant des CIME/CSI, avec 48% de contribuables insatisfaits de la qualité globale des services d'immatriculation (dont 10,7% de contribuables très insatisfaits), suivi des contribuables relevant des CDI (39,5% d'insatisfait). En revanche, bien qu'elle reste faible, la proportion des contribuables relevant de la DGE qui sont globalement satisfaits de la qualité des services d'immatriculation (48,3%) est plus élevée que pour les celles relevant des autres unités de gestion.

Suivant la zone géographique, on note que la proportion de contribuables satisfaits du service d'immatriculation est plus importante dans la ville de Yaoundé (42,1%) et plus faible pour les contribuables résidant en dehors de Yaoundé et Douala (36,3%). Il convient de relever ici que bien que la satisfaction soit globalement la plus faible dans les zones autre que Yaoundé et Douala, c'est également dans ces zones que l'on trouve la plus grande proportion de contribuables relevant de la DGE satisfait du service numérique d'immatriculation (59,6%). Cette forte proportion s'explique par le fait que la dématérialisation des procédures d'immatriculation a été d'un grand bénéfice pour les contribuables de cette catégorie qui devaient par le passé effectuer des déplacements à Yaoundé pour la procédure d'immatriculation.

Tableau 5 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service d'immatriculation par localisation et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	17,07	34,15	17,07	31,71	0,00	100,00
	CIME/CSI	15,19	30,38	17,72	35,44	1,27	100,00
	CDI	18,18	33,33	8,08	38,38	2,02	100,00
	Ensemble	16,89	32,42	13,24	36,07	1,37	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	32,00	16,00	44,00	8,00	100,00
	CIME/CSI	13,33	30,00	15,00	38,33	3,33	100,00
	CDI	14,93	28,36	17,91	32,84	5,97	100,00
	Ensemble	11,84	29,61	16,45	36,84	5,26	100,00
Reste du pays	DGE	7,69	19,23	13,46	55,77	3,85	100,00
	CIME/CSI	8,55	41,45	20,94	27,78	1,28	100,00
	CDI	10,17	24,41	27,46	35,93	2,03	100,00
	Ensemble	9,29	30,81	23,58	34,42	1,89	100,00
Ensemble	DGE	9,32	27,12	15,25	44,92	3,39	100,00
	CIME/CSI	10,72	37,27	19,30	31,10	1,61	100,00
	CDI	12,58	26,90	21,91	36,01	2,60	100,00
	Ensemble	11,45	30,99	20,06	35,19	2,31	100,00

Source : ESAC_2025

L'analyse des données suivant le sexe du répondant ne révèle globalement pas de différences significatives entre les perceptions des hommes et celles de femmes. En effet, la proportion de contribuables de sexe masculin satisfaits du service d'immatriculation (37,8%) ne diffère pas significativement de celle des femmes (36,4%). Cependant, on note des différences marquées lorsqu'on analyse la situation suivant les unités de gestion. Si pour les contribuables des CIME/CSI la différence des proportions de satisfaction sont comparables, au niveau des contribuables relevant de la DGE, la

proportion de contribuables satisfaits est plus élevée chez les hommes que chez les femmes (53,5% contre 34,4%). Au niveau des contribuables relevant des CDI en revanche, la situation inverse est observée ; la proportion de femmes satisfaite du service est de 40,9% contre 38,0% pour les hommes.

Tableau 6 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service d'immatriculation par sexe et par unité de gestion (en %)

Unité de gestion	Sexe du répondant	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifferent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
DGE	Masculin	8,14	23,26	15,12	48,84	4,65	100,00
	Féminin	12,50	37,50	15,62	34,38	0,00	100,00
	Ensemble	9,32	27,12	15,25	44,92	3,39	100,00
CIME/CSI	Masculin	10,56	38,38	18,31	30,63	2,11	100,00
	Féminin	11,24	33,71	22,47	32,58	0,00	100,00
	Ensemble	10,72	37,27	19,30	31,10	1,61	100,00
CDI	Masculin	11,96	27,45	22,55	36,41	1,63	100,00
	Féminin	15,05	24,73	19,35	34,41	6,45	100,00
	Ensemble	12,58	26,90	21,91	36,01	2,60	100,00
Ensemble	Masculin	10,98	31,17	20,05	35,64	2,17	100,00
	Féminin	13,08	30,37	20,09	33,64	2,80	100,00
	Ensemble	11,45	30,99	20,06	35,19	2,31	100,00

Source : ESAC_2025

II.1.4 Appréciation de la qualité du service numérique d'immatriculation par critère de satisfaction

Plusieurs critères déterminent la perception que les utilisateurs ont des services numériques de la DGI. Quatre ont principalement fait l'objet d'évaluation dans le cadre de cette enquête. Il s'agit de :

- i. **Accessibilité** : L'accessibilité fait référence à la facilité avec laquelle les contribuables peuvent accéder à la plateforme numérique de la DGI ;
- ii. **Convivialité** : La convivialité désigne la facilité avec laquelle les utilisateurs peuvent interagir avec les services de la DGI, en ligne ou par contact physique. Cela inclut la clarté des informations, la simplicité des formulaires et la navigation sur la plateforme numérique ;
- iii. **Rapidité/Délai de réponse** : La rapidité ou le délai de réponse fait référence au temps nécessaire pour traiter les demandes des contribuables ;
- iv. **Assistance/Support en ligne** : L'assistance ou le support en ligne englobe les services d'aide disponibles pour les contribuables via des canaux numériques, tels que les courriels, les services chats en direct, ou les lignes téléphoniques dédiées, les guides d'utilisation, les tutoriels, les forums de discussion, etc.

a. Perception de l'accessibilité

L'accessibilité du service d'immatriculation est jugée insatisfaisante par 46% des contribuables. Les plus insatisfait de cette accessibilité sont les contribuables relevant du CIME/CSI qui à 51,8% sont insatisfaits de l'accessibilité de ce service. La plus grande

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



insatisfaction des contribuables relevant du CIME/CSI est observée quelle que soit la zone géographique du contribuable.

Les contribuables de la DGE les plus satisfaits de l'accessibilité du service d'immatriculation en ligne sont ceux résidants hors des villes de Yaoundé et Douala (53,85%). Les plus insatisfaits étant ceux de la ville de Douala (53,6%, dont 17,1% de contribuables très insatisfaits).

Le pourcentage de contribuables satisfaits de l'accessibilité du service numérique d'immatriculation le plus élevé est enregistré dans la ville de Yaoundé (45,4%), alors que le plus faible est enregistré dans la ville dans les zones autres que Yaoundé et Douala (33,2%).

Tableau 7 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité du service d'immatriculation par localisation et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait (e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	17,07	36,59	12,20	34,15	0,00	100,00
	CIME/CSI	8,86	41,77	16,46	31,65	1,27	100,00
	CDI	19,19	27,27	13,13	38,38	2,02	100,00
	Ensemble	15,07	34,25	14,16	35,16	1,37	100,00
Yaoundé	DGE	4,00	40,00	12,00	44,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	11,67	33,33	10,00	43,33	1,67	100,00
	CDI	13,43	23,88	16,42	43,28	2,99	100,00
	Ensemble	11,18	30,26	13,16	43,42	1,97	100,00
Reste du pays	DGE	9,62	26,92	9,62	50,00	3,85	100,00
	CIME/CSI	8,55	45,30	22,22	23,08	0,85	100,00
	CDI	7,12	34,24	21,69	33,90	3,05	100,00
	Ensemble	7,92	38,04	20,83	30,98	2,24	100,00
Ensemble	DGE	11,02	33,05	11,02	43,22	1,69	100,00
	CIME/CSI	9,12	42,63	19,03	28,15	1,07	100,00
	CDI	10,63	31,24	19,09	36,23	2,82	100,00
	Ensemble	10,08	35,92	18,07	33,93	2,00	100,00

Source : ESAC_2025

b. Perception de la Convivialité

La convivialité du service d'immatriculation en ligne est diversement appréciée par les contribuables. Une proportion importante de ceux-ci sont indifférents par rapport à la convivialité de ce service (31,83%). Cette forte indifférence est observée indépendamment de la zone géographique et de l'unité de gestion. Celle-ci est jugé insatisfaisante par 32% des contribuables.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 8 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité du service d'immatriculation par localisation et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	12,20	21,95	29,27	36,59	0,00	100,00
	CIME/CSI	7,59	17,72	34,18	40,51	0,00	100,00
	CDI	17,17	20,20	20,20	39,39	3,03	100,00
	Ensemble	12,79	19,63	26,94	39,27	1,37	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	32,00	16,00	52,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	6,67	28,33	28,33	36,67	0,00	100,00
	CDI	14,93	17,91	31,34	31,34	4,48	100,00
	Ensemble	9,21	24,34	27,63	36,84	1,97	100,00
Reste du pays	DGE	3,85	23,08	17,31	48,08	7,69	100,00
	CIME/CSI	6,84	26,92	40,60	23,93	1,71	100,00
	CDI	7,46	23,05	33,22	32,88	3,39	100,00
	Ensemble	6,88	24,61	34,77	30,64	3,10	100,00
Ensemble	DGE	5,93	24,58	21,19	44,92	3,39	100,00
	CIME/CSI	6,97	25,20	37,27	29,49	1,07	100,00
	CDI	10,63	21,69	30,15	34,06	3,47	100,00
	Ensemble	8,61	23,42	31,83	33,61	2,52	100,00

Source : ESAC_2025

c. Appréciation de la rapidité / délai de réponse

L'appréciation que les utilisateurs ont de la rapidité du service d'immatriculation est globalement mauvaise. En effet, environ 6 contribuables sur 10 trouvent la rapidité du service insatisfaisante, dont 2 qui l'évaluent comme très insatisfaisante. Cette appréciation négative de la vitesse est observée dans toutes les zones d'enquêtes et pour toutes les unités de gestion. A peine un contribuable sur 4 trouve le délai de réponse du service d'immatriculation service d'immatriculation au moins satisfaisant.

Le pourcentage des contribuables très insatisfaits du délai de réponse est plus élevé chez les contribuables relevant du CIME/CSI (22,3%). Le taux d'insatisfaction (très insatisfaits et insatisfaits) pour cette dernière catégorie de contribuables est de 65,8%. La ville de Douala est celle où les insatisfaits sont relativement les plus importants (62,5%).

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 9 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité du service d'immatriculation par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	19,51	41,46	12,20	26,83	0,00	100,00
	CIME/CSI	20,25	45,57	12,66	20,25	1,27	100,00
	CDI	27,27	33,33	10,10	25,25	4,04	100,00
	Ensemble	23,29	39,27	11,42	23,74	2,28	100,00
Yaoundé	DGE	12,00	44,00	12,00	32,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	16,67	43,33	13,33	25,00	1,67	100,00
	CDI	23,88	28,36	16,42	26,87	4,48	100,00
	Ensemble	19,08	36,84	14,47	26,97	2,63	100,00
Reste du pays	DGE	7,69	36,54	11,54	36,54	7,69	100,00
	CIME/CSI	24,36	42,74	17,52	14,53	0,85	100,00
	CDI	13,90	37,63	17,97	25,76	4,75	100,00
	Ensemble	17,56	39,59	17,21	22,20	3,44	100,00
Ensemble	DGE	12,71	39,83	11,86	32,20	3,39	100,00
	CIME/CSI	22,25	43,43	15,82	17,43	1,07	100,00
	CDI	18,22	35,36	16,05	25,81	4,56	100,00
	Ensemble	19,12	39,08	15,44	23,32	3,05	100,00

Source : ESAC_2025

d. Appréciation de l'assistance / support en ligne

Les contribuables se montrent dans une proportion importante indifférents par rapport à l'assistance et les supports en ligne de la DGI en lien avec le service d'immatriculation (25,6%). La proportion de ces contribuables qui trouvent l'assistance et les supports satisfaisants ou très satisfaisants est relativement faible (27,5%). Cette faible satisfaction des contribuables est observée pour toutes les unités de gestion. Le pourcentage le plus élevé de contribuables satisfaits de l'assistance est enregistré pour les contribuables relevant de la DGE dans le reste du pays (46,1%).

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 10 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance / support en ligne (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	24,39	31,71	24,39	17,07	2,44	100,00
	CIME/CSI	13,92	29,11	35,44	21,52	0,00	100,00
	CDI	26,26	28,28	17,17	27,27	1,01	100,00
	Ensemble	21,46	29,22	25,11	23,29	0,91	100,00
Yaoundé	DGE	20,00	32,00	24,00	24,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	25,00	30,00	25,00	18,33	1,67	100,00
	CDI	25,37	16,42	31,34	19,40	7,46	100,00
	Ensemble	24,34	24,34	27,63	19,74	3,95	100,00
Reste du pays	DGE	13,46	23,08	17,31	38,46	7,69	100,00
	CIME/CSI	16,67	41,88	23,50	15,38	2,56	100,00
	CDI	10,17	24,75	28,81	28,47	7,80	100,00
	Ensemble	13,08	31,50	25,65	24,10	5,68	100,00
Ensemble	DGE	18,64	27,97	21,19	27,97	4,24	100,00
	CIME/CSI	17,43	37,27	26,27	17,16	1,88	100,00
	CDI	15,84	24,30	26,68	26,90	6,29	100,00
	Ensemble	16,81	29,83	25,84	23,21	4,31	100,00

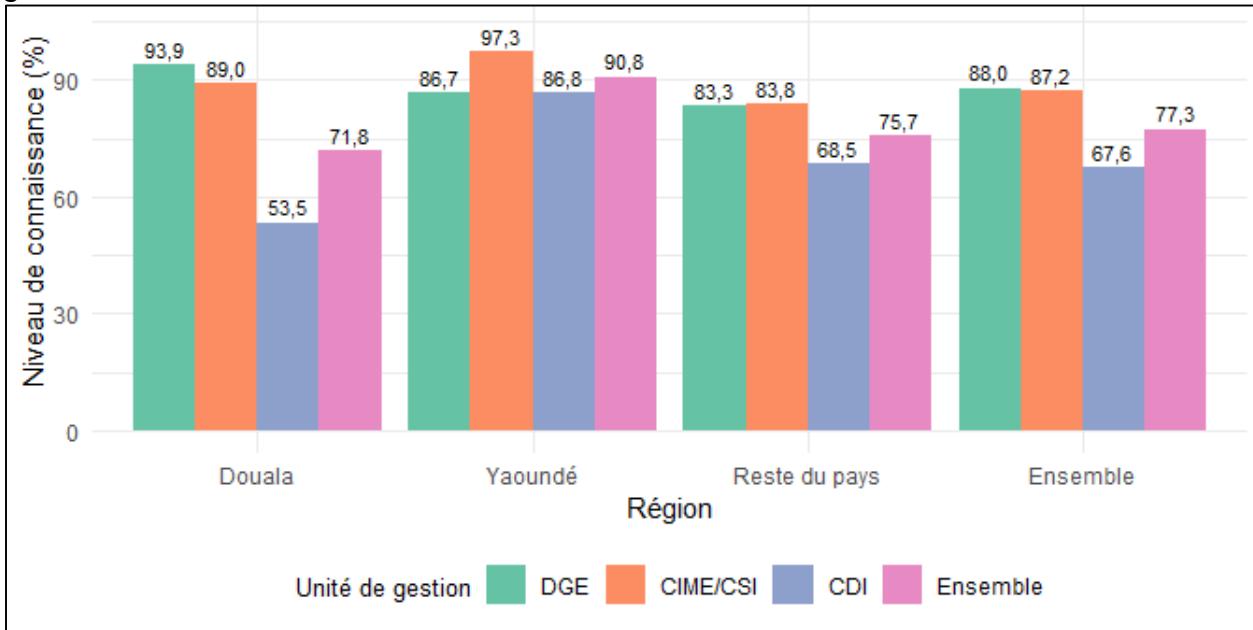
Source : ESAC_2025

II.2 Téléchargement d'une Attestation d'immatriculation

II.2.1 Connaissance des services numériques de téléchargement d'une attestation d'immatriculation par les contribuables

Le service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation est assez connu des contribuables (77,3% des contribuables). Les contribuables relevant des CDI sont ceux qui ont la plus faible proportion de connaissance du service d'immatriculation (67,6%) et ce, dans toutes les zones géographiques à l'exception de Yaoundé où ils enregistrent avec les contribuables relevant de la DGE la plus faible proportion (86,7%). Suivant la zone géographique, les résultats de l'enquête montrent que les contribuables résidant à Yaoundé sont ceux qui ont nettement plus connaissance du service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation (90,8% contre 71,8 % et 75,7% à Douala et dans le reste du pays respectivement).

Graphique 4 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation par région et suivant l'unité de gestion

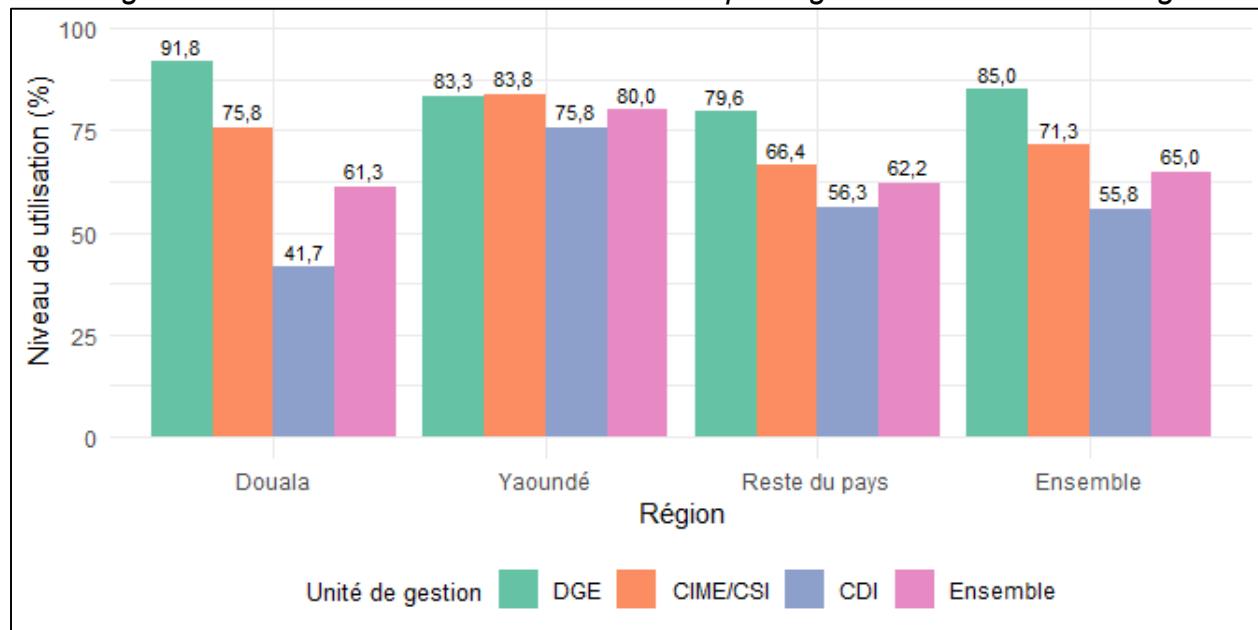


Source : ESAC_2025

II.2.2 Utilisation des services numériques de téléchargement d'une attestation d'immatriculation par les contribuables

Concernant l'utilisation, bien que le service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation soit bien connu des contribuables, son utilisation par ces derniers n'est pas systématique. La proportion de contribuables ayant connaissance de ce service qui l'ont déjà utilisé est évaluée à 65%. Cette proportion est la plus élevée à Yaoundé avec 80% de taux d'utilisation, et la plus faible dans la ville de Douala (61,3%). Les contribuables relevant des CDI restent ceux ayant les taux d'utilisation les plus faibles quelle que soit la zone géographique (55,8% au niveau national, 41,7% à Douala, 75,8% à Yaoundé et 56,3% dans le reste du pays).

Graphique 5 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation par région et suivant l'unité de gestion



Source : ESAC_2025

II.2.3 Appréciation globale de la qualité des services numériques de téléchargement d'une attestation d'immatriculation

La perception globale de la qualité du service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation est différente suivant les contribuables. Il ressort de l'enquête que seuls 36,7% des contribuables sont satisfaits de la qualité du service numérique d'immatriculation, et seuls 2,5% sont très satisfaits. Par ailleurs 17,61% des contribuables sont indifférents par rapport à la qualité du service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation.

L'insatisfaction est plus marquée au niveau des contribuables relevant des CIME/CSI, qui a 51,9% de contribuables insatisfaits de la qualité des services numériques de téléchargement d'une attestation d'immatriculation (dont 11% de contribuables très insatisfaits), suivi des contribuables relevant des CDI (45% d'insatisfaits). En revanche, bien qu'elle reste faible, la proportion des contribuables relevant de la DGE qui sont globalement satisfaits de la qualité des services numériques de téléchargement d'une attestation d'immatriculation est plus élevée que pour les celles relevant des autres unités de gestion (50,9%).

Suivant la zone géographique, on note que la proportion de contribuables satisfaits des services numériques de téléchargement d'une attestation d'immatriculation est plus importante dans la ville de Yaoundé (41,4%) et plus faible pour les contribuables résidant à Douala (33,1%). Il convient de relever ici que Douala enregistre le plus fort taux d'insatisfaction des contribuables par rapport aux services numériques de téléchargement d'une attestation d'immatriculation quelle que soit l'unité de gestion (53,5%).

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 11 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation par localisation et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	11,63	27,91	23,26	37,21	0,00	100,00
	CIME/CSI	20,97	33,87	6,45	38,71	0,00	100,00
	CDI	25,00	38,46	13,46	23,08	0,00	100,00
	Ensemble	19,75	33,76	13,38	33,12	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	28,57	19,05	47,62	4,76	100,00
	CIME/CSI	14,29	26,79	14,29	41,07	3,57	100,00
	CDI	20,63	25,40	19,05	31,75	3,17	100,00
	Ensemble	15,00	26,43	17,14	37,86	3,57	100,00
Reste du pays	DGE	2,38	21,43	11,90	57,14	7,14	100,00
	CIME/CSI	6,36	47,98	15,03	28,90	1,73	100,00
	CDI	8,33	31,25	25,00	31,77	3,65	100,00
	Ensemble	6,88	37,35	19,41	33,17	3,19	100,00
Ensemble	DGE	5,66	25,47	17,92	47,17	3,77	100,00
	CIME/CSI	11,00	40,89	13,06	33,33	1,72	100,00
	CDI	13,68	31,27	21,82	30,29	2,93	100,00
	Ensemble	11,36	34,38	17,61	34,09	2,56	100,00

Source : ESAC_2025

L'analyse des données suivant le sexe du répondant ne révèle globalement pas de différences significatives entre les perceptions des hommes et celles de femmes. En effet, la proportion de contribuables de sexe masculin satisfaits du service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation (37,1%) ne diffère pas significativement de celle des femmes (35,1%). Cette tendance se reflète pour les contribuables relevant des CDI (32,9% pour les hommes contre 34,5% pour les femmes) et de la CIME/CSI (35,6% pour les hommes contre 33,3% pour les femmes). Au niveau des contribuables relevant de la DGE, la proportion de contribuables satisfaits est considérablement plus élevée chez les hommes que chez les femmes (54,4% contre 40,7% pour la DGE).

Tableau 12 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation par sexe et par unité de gestion (en %)

Unité de gestion	Sexe du répondant	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
DGE	Masculin	3,80	22,78	18,99	49,37	5,06	100,00
	Féminin	11,11	33,33	14,81	40,74	0,00	100,00
	Ensemble	5,66	25,47	17,92	47,17	3,77	100,00
CIME/CSI	Masculin	10,36	43,24	10,81	33,33	2,25	100,00
	Féminin	13,04	33,33	20,29	33,33	0,00	100,00
	Ensemble	11,00	40,89	13,06	33,33	1,72	100,00
CDI	Masculin	14,46	29,72	22,89	30,52	2,41	100,00
	Féminin	10,34	37,93	17,24	29,31	5,17	100,00
	Ensemble	13,68	31,27	21,82	30,29	2,93	100,00
Ensemble	Masculin	11,27	34,18	17,45	34,36	2,73	100,00
	Féminin	11,69	35,06	18,18	33,12	1,95	100,00
	Ensemble	11,36	34,38	17,61	34,09	2,56	100,00

Source : ESAC_2025

II.2.4 Appréciation de la qualité des services numériques de téléchargement d'une attestation d'immatriculation par critère de satisfaction

a. Perception de l'accessibilité

L'accessibilité du service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation est jugée insatisfaisante par 46% des contribuables. Les plus insatisfaits de cette accessibilité sont les contribuables relevant des CIME/CSI qui à 54% sont insatisfaits de l'accessibilité de ce service. Cette plus grande insatisfaction des contribuables relevant du CIME/CSI est observée quelle que soit la zone géographique du contribuable à l'exception de Douala où les contribuables les plus insatisfaits de l'accessibilité de ce service sont ceux relevant des CDI (59,6%).

Les contribuables de la DGE les plus satisfaits de l'accessibilité de ce service sont ceux résidants dans la ville de Yaoundé (52,4%). Les plus insatisfaits étant toujours ceux de la ville de Yaoundé (38,1%, dont 14,3% de contribuables très insatisfaits).

Le pourcentage de contribuables satisfaits de l'accessibilité le plus élevé est enregistré dans la ville de Yaoundé (40%), alors que le plus faible pourcentage est enregistré dans la ville de Douala (32,5%).

Tableau 13 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité du service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation par localisation et par unité de gestion

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	9,30	23,26	23,26	41,86	2,33	100,00
	CIME/CSI	14,52	38,71	14,52	30,65	1,61	100,00
	CDI	26,92	32,69	17,31	23,08	0,00	100,00
	Ensemble	17,20	32,48	17,83	31,21	1,27	100,00
Yaoundé	DGE	14,29	23,81	9,52	47,62	4,76	100,00
	CIME/CSI	21,43	25,00	12,50	35,71	5,36	100,00
	CDI	19,05	26,98	19,05	31,75	3,17	100,00
	Ensemble	19,29	25,71	15,00	35,71	4,29	100,00
Reste du pays	DGE	2,38	21,43	26,19	45,24	4,76	100,00
	CIME/CSI	11,56	45,09	16,76	26,01	0,58	100,00
	CDI	9,90	29,17	26,04	26,04	8,85	100,00
	Ensemble	9,83	35,14	22,11	28,01	4,91	100,00
Ensemble	DGE	7,55	22,64	21,70	44,34	3,77	100,00
	CIME/CSI	14,09	39,86	15,46	28,87	1,72	100,00
	CDI	14,66	29,32	23,13	26,71	6,19	100,00
	Ensemble	13,35	32,67	19,74	30,26	3,98	100,00

Source : ESAC_2025

b. Convivialité

La convivialité de ce service est diversement appréciée par les contribuables. Une proportion importante de ceux-ci est indifférente par rapport à la convivialité de ce service (29,97%). Cette forte indifférence est observée indépendamment de la zone géographique et de l'unité de gestion. La convivialité de ce service est jugée insatisfaisante par 34,66% des contribuables.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 14 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité du service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation par localisation et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	11,63	13,95	30,23	39,53	4,65	100,00
	CIME/CSI	11,29	22,58	29,03	37,10	0,00	100,00
	CDI	21,15	23,08	26,92	28,85	0,00	100,00
	Ensemble	14,65	20,38	28,66	35,03	1,27	100,00
Yaoundé	DGE	4,76	14,29	14,29	61,90	4,76	100,00
	CIME/CSI	16,07	19,64	26,79	32,14	5,36	100,00
	CDI	19,05	30,16	14,29	30,16	6,35	100,00
	Ensemble	15,71	23,57	19,29	35,71	5,71	100,00
Reste du pays	DGE	7,14	23,81	19,05	47,62	2,38	100,00
	CIME/CSI	8,67	25,43	36,42	27,75	1,73	100,00
	CDI	8,33	23,96	35,42	27,60	4,69	100,00
	Ensemble	8,35	24,57	34,15	29,73	3,19	100,00
Ensemble	DGE	8,49	17,92	22,64	47,17	3,77	100,00
	CIME/CSI	10,65	23,71	32,99	30,58	2,06	100,00
	CDI	12,70	25,08	29,64	28,34	4,23	100,00
	Ensemble	11,22	23,44	29,97	32,10	3,27	100,00

Source : ESAC_2025

c. Rapidité / délai de réponse

L'appréciation que les utilisateurs ont de la rapidité du service de téléchargement d'une attestation d'immatriculation est globalement négative. En effet, plus de la moitié des contribuables trouvent la rapidité du service insatisfaisante (56,2%) dont près d'un quart des contribuables (22,9%) qui l'évalue comme très insatisfaisante. Cette appréciation négative de la vitesse est observée dans toutes les zones d'enquêtes et pour toutes les unités de gestion. A peine un contribuable sur 4 trouve le délai de réponse de ce service au moins satisfaisant.

Le pourcentage de contribuables très insatisfaits du délai de réponse est plus élevé chez les contribuables relevant des CIME/CSI (29,5%). Le taux d'insatisfaction (très insatisfaits et insatisfaits) pour cette dernière catégorie de contribuables est de 61,2%. Dans le reste du pays (en dehors de Yaoundé et Douala), on observe le taux le plus important de contribuables insatisfaits (57,9%).

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 15 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité du service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	16,28	27,91	20,93	32,56	2,33	100,00
	CIME/CSI	24,19	35,48	19,35	20,97	0,00	100,00
	CDI	32,69	30,77	15,38	19,23	1,92	100,00
	Ensemble	24,84	31,85	18,47	23,57	1,27	100,00
Yaoundé	DGE	9,52	19,05	19,05	52,38	0,00	100,00
	CIME/CSI	25,00	23,21	19,64	26,79	5,36	100,00
	CDI	30,16	30,16	17,46	15,87	6,35	100,00
	Ensemble	25,00	25,71	18,57	25,71	5,00	100,00
Reste du pays	DGE	2,38	33,33	21,43	38,10	4,76	100,00
	CIME/CSI	32,95	32,95	16,76	15,61	1,73	100,00
	CDI	15,18	40,31	13,09	22,51	8,90	100,00
	Ensemble	21,43	36,45	15,52	21,18	5,42	100,00
Ensemble	DGE	9,43	28,30	20,75	38,68	2,83	100,00
	CIME/CSI	29,55	31,62	17,87	18,90	2,06	100,00
	CDI	21,24	36,60	14,38	20,59	7,19	100,00
	Ensemble	22,90	33,29	16,79	22,62	4,41	100,00

Source : ESAC_2025

d. Assistance / support en ligne

Un quart des contribuables (26,28%) se montrent indifférents à l'assistance en ligne de la DGI, et seulement 26,1% la trouvent satisfaisante ou très satisfaisante pour ce service numérique. Cette faible satisfaction est uniforme dans toutes les unités de gestion, bien que la DGE à Yaoundé enregistre le taux de satisfaction le plus élevé (42,9%).

Tableau 16 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance / support en ligne du service numérique de téléchargement d'une attestation d'immatriculation par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	13,95	30,23	32,56	23,26	0,00	100,00
	CIME/CSI	14,52	37,10	24,19	24,19	0,00	100,00
	CDI	21,15	28,85	28,85	21,15	0,00	100,00
	Ensemble	16,56	32,48	28,03	22,93	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	19,05	19,05	19,05	42,86	0,00	100,00
	CIME/CSI	23,21	21,43	25,00	26,79	3,57	100,00
	CDI	26,98	22,22	26,98	15,87	7,94	100,00
	Ensemble	24,29	21,43	25,00	24,29	5,00	100,00
Reste du pays	DGE	9,52	26,19	23,81	38,10	2,38	100,00
	CIME/CSI	20,81	30,64	27,75	20,23	0,58	100,00
	CDI	11,46	35,42	25,00	21,35	6,77	100,00
	Ensemble	15,23	32,43	26,04	22,60	3,69	100,00
Ensemble	DGE	13,21	26,42	26,42	33,02	0,94	100,00
	CIME/CSI	19,93	30,24	26,46	22,34	1,03	100,00
	CDI	16,29	31,60	26,06	20,20	5,86	100,00
	Ensemble	17,33	30,26	26,28	23,01	3,12	100,00

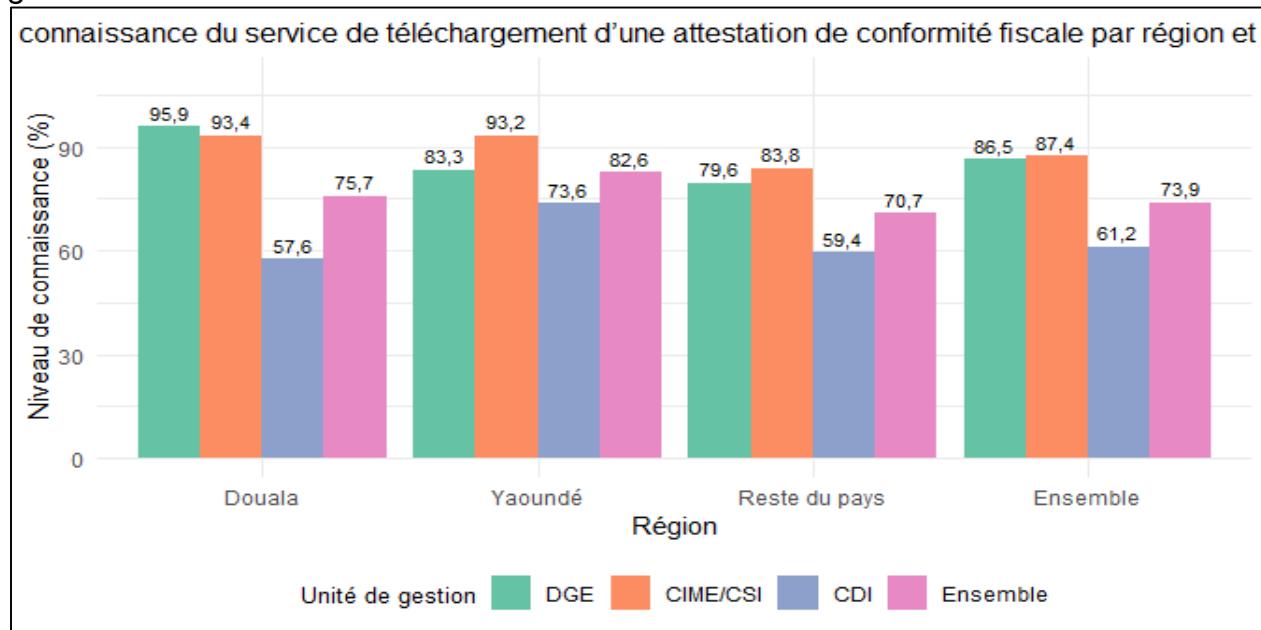
Source : ESAC_2025

II.3 Téléchargement d'une attestation de conformité fiscale

II.3.1 Connaissance des services numériques de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale par les contribuables

Le service numérique de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale est bien connu des contribuables. Ce service est connu par 73,9% des contribuables. Les contribuables relevant des CDI sont ceux qui ont la plus faible proportion de connaissance de ce service (61,2%) et ce, quelle que soit la zone géographique. Suivant la zone géographique, les résultats de l'enquête montrent que les contribuables résidants dans la ville de Yaoundé sont ceux qui ont le plus connaissance de ce service (82,6% contre 75,7 % et 70,7% à Douala et dans le reste du pays respectivement). Les écarts sont légèrement significatifs entre les niveaux de connaissance de ce service entre ces zones géographiques.

Graphique 6 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service numérique de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale par région et suivant l'unité de gestion

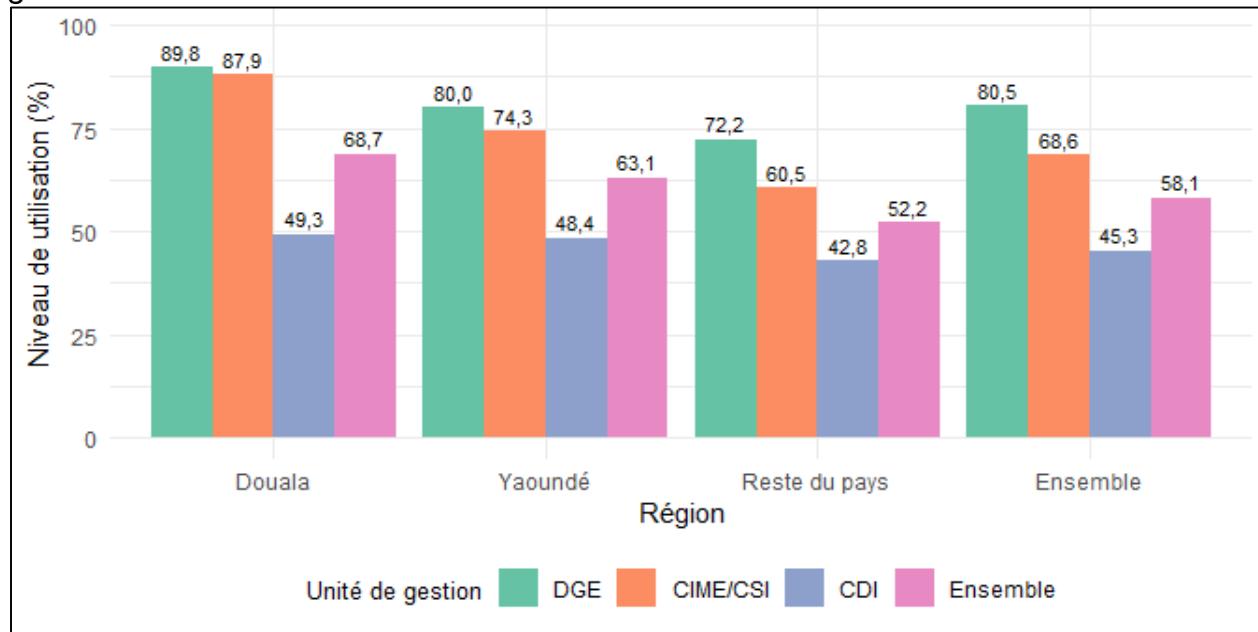


Source : ESAC_2025

II.3.2 Utilisation des services numériques de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale par les contribuables

Concernant l'utilisation, bien que ce service soit bien connu des contribuables, son utilisation par ces derniers n'est pas systématique. La proportion de contribuables ayant connaissance de ce service qui l'ont déjà utilisé est évaluée à 58,1% par cette enquête. Cette proportion est la plus élevée à Douala avec 68,7% de taux d'utilisation, et la plus faible dans les zones autres que Yaoundé et Douala (52,2%). Les contribuables relevant des CDI restent ceux ayant le taux d'utilisation les plus faibles quelle que soit la zone géographique (45,3% au niveau national et 42,8% dans les zones autres que Yaoundé et Douala).

Graphique 7: Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service téléchargement d'une attestation de conformité fiscale par région et suivant l'unité de gestion



Source : ESAC_2025

II.3.3 Appréciation globale de la qualité du service numérique de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale.

La perception globale de la qualité de ce service est différente suivant les contribuables. Il ressort de l'enquête que seuls 33,7% des contribuables sont satisfaits de la qualité du service numérique de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale (TACF), et seuls 2,4% sont très satisfaits. Par ailleurs, près de 1 contribuable sur 5 est indifférent par rapport à la qualité de ce service.

L'insatisfaction est plus marquée au niveau des contribuables relevant des CIME/CSI, avec 51,6% de contribuables insatisfaits de la qualité globale de ce service (dont 11,3% de contribuables très insatisfaits), suivi des contribuables relevant des CDI (45,9% d'insatisfaits). Par ailleurs, la proportion des contribuables relevant de la DGE qui sont globalement satisfaits de la qualité de ce service est nettement plus élevée que celles relevant des autres unités de gestion (52%).

Suivant la zone géographique, on note que la proportion de contribuables satisfaits du service de TACF est plus importante dans la ville de Yaoundé (43,4%) et plus faible pour les contribuables résidant en dehors de Yaoundé et Douala (29,9%). Il convient de relever ici que bien que la satisfaction soit globalement la plus faible dans les zones autre que Yaoundé et Douala, c'est également hors métropoles que l'on trouve la plus grande proportion de contribuables relevant de la DGE satisfaits du service numérique de TACF (63,2%).

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 17 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service numérique de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale par localisation et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifferent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	11,90	26,19	19,05	42,86	0,00	100,00
	CIME/CSI	21,13	26,76	14,08	36,62	1,41	100,00
	CDI	25,40	26,98	20,63	26,98	0,00	100,00
	Ensemble	20,45	26,70	17,61	34,66	0,57	100,00
Yaoundé	DGE	10,00	30,00	10,00	50,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	12,50	25,00	18,75	37,50	6,25	100,00
	CDI	23,68	23,68	13,16	36,84	2,63	100,00
	Ensemble	16,04	25,47	15,09	39,62	3,77	100,00
Reste du pays	DGE	2,63	21,05	13,16	57,89	5,26	100,00
	CIME/CSI	6,41	51,28	18,59	21,79	1,92	100,00
	CDI	8,51	34,04	29,79	24,11	3,55	100,00
	Ensemble	6,87	40,60	22,69	26,87	2,99	100,00
Ensemble	DGE	8,00	25,00	15,00	50,00	2,00	100,00
	CIME/CSI	11,27	40,36	17,45	28,36	2,55	100,00
	CDI	15,29	30,58	24,79	26,86	2,48	100,00
	Ensemble	12,32	34,04	19,94	31,28	2,43	100,00

Source : ESAC_2025

L'analyse des données suivant le sexe du répondant ne révèle pas de différences significatives dans la satisfaction globale entre hommes (33,8%) et celles de femmes (33,6%). Cependant, on note des différences marquées apparaissent suivant les unités de gestion. Si pour les contribuables du CIME/CSI les avis restent similaires, au niveau des contribuables relevant de la DGE, les hommes sont plus satisfaits que les femmes (54,8% contre 44,4%). Inversement, pour les contribuables relevant des CDI, les femmes sont plus satisfaites (32,6%) que les hommes (28,6%).

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 18 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service numérique de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale par sexe et par unité de gestion (en %)

Unité de gestion	Sexe du répondant	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
DGE	Masculin	2,74	24,66	17,81	53,42	1,37	100,00
	Féminin	22,22	25,93	7,41	40,74	3,70	100,00
	Ensemble	8,00	25,00	15,00	50,00	2,00	100,00
CIME/CSI	Masculin	11,85	41,23	15,64	28,91	2,37	100,00
	Féminin	9,38	37,50	23,44	26,56	3,12	100,00
	Ensemble	11,27	40,36	17,45	28,36	2,55	100,00
CDI	Masculin	16,08	30,15	25,13	26,63	2,01	100,00
	Féminin	11,63	32,56	23,26	27,91	4,65	100,00
	Ensemble	15,29	30,58	24,79	26,86	2,48	100,00
Ensemble	Masculin	12,22	34,16	19,88	31,68	2,07	100,00
	Féminin	12,69	33,58	20,15	29,85	3,73	100,00
	Ensemble	12,32	34,04	19,94	31,28	2,43	100,00

Source : ESAC_2025

II.3.4 Appréciation de la qualité du service numérique de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale par critère de satisfaction

a. Perception de l'accessibilité

L'accessibilité du service de TACF est jugée insatisfaisante par 47,8% des contribuables. Les plus insatisfaits de pour ce critère sont les contribuables relevant du CIME/CSI qui à 51,3% sont insatisfaits de l'accessibilité de ce service. Cette plus grande insatisfaction des contribuables relevant du CIME/CSI est observée dans les zones autres que Yaoundé et Douala tandis que les contribuables relevant de la DGE enregistrent les plus fortes proportions d'insatisfaits dans les villes de Yaoundé et Douala (42,1% et 60,3% respectivement).

Les contribuables de la DGE les plus satisfaits de l'accessibilité du service de TACF sont ceux résidants hors des villes de Yaoundé et Douala (60,5%). Les plus insatisfaits étant ceux de la ville de Yaoundé (40%, dont 20% de contribuables très insatisfaits).

Le niveau de satisfaction le plus élevé en ce qui concerne l'accessibilité de ce service numérique est enregistré dans la ville de Yaoundé (41,5%), alors que le plus faible est enregistré dans les zones autres que Yaoundé et Douala (29,9%).

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 19 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité du service numérique de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale par localisation et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	9,52	26,19	26,19	38,10	0,00	100,00
	CIME/CSI	12,68	35,21	12,68	38,03	1,41	100,00
	CDI	25,40	34,92	17,46	22,22	0,00	100,00
	Ensemble	16,48	32,95	17,61	32,39	0,57	100,00
Yaoundé	DGE	20,00	20,00	15,00	45,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	16,67	20,83	18,75	39,58	4,17	100,00
	CDI	18,42	23,68	21,05	34,21	2,63	100,00
	Ensemble	17,92	21,70	18,87	38,68	2,83	100,00
Reste du pays	DGE	2,63	23,68	13,16	57,89	2,63	100,00
	CIME/CSI	8,33	48,72	19,87	23,08	0,00	100,00
	CDI	7,09	40,43	23,40	24,11	4,96	100,00
	Ensemble	7,16	42,39	20,60	27,46	2,39	100,00
Ensemble	DGE	9,00	24,00	19,00	47,00	1,00	100,00
	CIME/CSI	10,91	40,36	17,82	29,82	1,09	100,00
	CDI	13,64	36,36	21,49	25,21	3,31	100,00
	Ensemble	11,67	36,14	19,45	30,79	1,94	100,00

Source : ESAC_2025

b. Perception de la convivialité

La convivialité de ce service est diversement appréciée par les contribuables. Une proportion importante de ceux-ci est indifférente par rapport à la convivialité de ce service (35,23%). Cette importante indifférence est observée indépendamment de la zone géographique et de l'unité de gestion. Celle-ci est jugé insatisfaisante par 32,6% des contribuables.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 20 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité du service numérique de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale par localisation et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifferent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	9,52	21,43	28,57	40,48	0,00	100,00
	CIME/CSI	11,27	22,54	22,54	43,66	0,00	100,00
	CDI	22,22	11,11	39,68	26,98	0,00	100,00
	Ensemble	14,77	18,18	30,11	36,93	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	15,00	10,00	20,00	55,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	12,50	25,00	25,00	33,33	4,17	100,00
	CDI	21,05	21,05	23,68	31,58	2,63	100,00
	Ensemble	16,04	20,75	23,58	36,79	2,83	100,00
Reste du pays	DGE	5,26	23,68	15,79	50,00	5,26	100,00
	CIME/CSI	4,49	25,00	50,00	19,87	0,64	100,00
	CDI	7,14	26,43	39,29	23,57	3,57	100,00
	Ensemble	5,69	25,45	41,62	24,85	2,40	100,00
Ensemble	DGE	9,00	20,00	22,00	47,00	2,00	100,00
	CIME/CSI	7,64	24,36	38,55	28,36	1,09	100,00
	CDI	13,28	21,58	36,93	25,73	2,49	100,00
	Ensemble	10,06	22,56	35,23	30,36	1,79	100,00

Source : ESAC_2025

c. Appréciation de la rapidité / délai de réponse

L'appréciation que les utilisateurs ont de la rapidité de ce service est globalement négative. En effet, environ 6 contribuables sur 10 trouvent la rapidité du service insatisfaisante, dont 2 qui l'évaluent comme très insatisfaisante. Cette appréciation négative de la vitesse est observée dans toutes les zones d'enquêtes et pour toutes les unités de gestion. A peine 1 contribuable sur 4 trouve le délai de réponse de ce service au moins satisfaisant.

Le pourcentage de contribuables très insatisfaits du délai de réponse est plus élevé chez les contribuables relevant des CIME/CSI (24%). Le taux d'insatisfaction (très insatisfaits et insatisfaits) pour cette dernière catégorie de contribuables est de 63,6%. La ville de Douala est celle où les insatisfaits sont relativement les plus importants (62,5%).

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 21 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité / délai de réponse du service numérique de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale par localisation et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	16,67	33,33	14,29	35,71	0,00	100,00
	CIME/CSI	22,54	42,25	9,86	25,35	0,00	100,00
	CDI	31,75	36,51	11,11	19,05	1,59	100,00
	Ensemble	24,43	38,07	11,36	25,57	0,57	100,00
Yaoundé	DGE	15,00	15,00	20,00	50,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	16,67	31,25	16,67	31,25	4,17	100,00
	CDI	21,05	31,58	21,05	26,32	0,00	100,00
	Ensemble	17,92	28,30	18,87	33,02	1,89	100,00
Reste du pays	DGE	5,26	26,32	18,42	44,74	5,26	100,00
	CIME/CSI	26,92	41,03	17,95	12,82	1,28	100,00
	CDI	12,77	50,35	19,86	14,18	2,84	100,00
	Ensemble	18,51	43,28	18,81	17,01	2,39	100,00
Ensemble	DGE	12,00	27,00	17,00	42,00	2,00	100,00
	CIME/CSI	24,00	39,64	15,64	19,27	1,45	100,00
	CDI	19,01	43,80	17,77	17,36	2,07	100,00
	Ensemble	20,10	39,22	16,69	22,20	1,78	100,00

Source : ESAC_2025

d. Perception de l'assistance / support en ligne

Près de 30% des contribuables sont indifférents à l'assistance en ligne de la DGI pour ce service, et seulement 23,3% la trouve satisfaisante. Cette faible satisfaction est uniforme dans toutes les unités de gestion, bien que les contribuables DGE hors Yaoundé et Douala enregistrent le taux de satisfaction le plus élevé (39,5%).

Tableau 22 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport l'assistance / support en ligne du service numérique de téléchargement d'une attestation de conformité fiscale par localisation et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	16,67	26,19	33,33	23,81	0,00	100,00
	CIME/CSI	15,49	38,03	22,54	23,94	0,00	100,00
	CDI	20,63	20,63	36,51	22,22	0,00	100,00
	Ensemble	17,61	28,98	30,11	23,30	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	25,00	20,00	20,00	35,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	25,00	25,00	18,75	27,08	4,17	100,00
	CDI	23,68	23,68	28,95	18,42	5,26	100,00
	Ensemble	24,53	23,58	22,64	25,47	3,77	100,00
Reste du pays	DGE	2,63	28,95	28,95	31,58	7,89	100,00
	CIME/CSI	17,31	35,26	28,21	16,67	2,56	100,00
	CDI	5,67	39,01	36,17	14,89	4,26	100,00
	Ensemble	10,75	36,12	31,64	17,61	3,88	100,00
Ensemble	DGE	13,00	26,00	29,00	29,00	3,00	100,00
	CIME/CSI	18,18	34,18	25,09	20,36	2,18	100,00
	CDI	12,40	31,82	35,12	17,36	3,31	100,00
	Ensemble	15,07	31,93	29,66	20,58	2,76	100,00

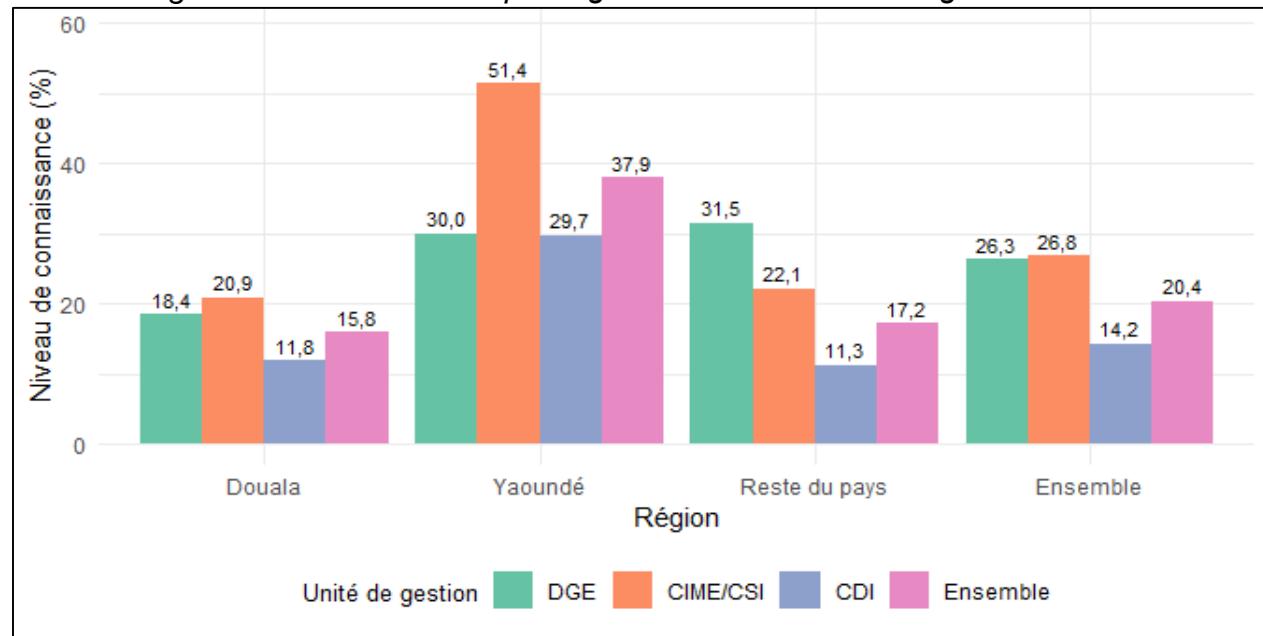
Source : ESAC_2025

II.4 Téléchargement d'un autre acte en ligne

II.4.1 Connaissance des services numériques de téléchargement d'un autre acte en ligne par les contribuables

Le niveau de connaissance des services numériques de téléchargement d'un autre acte en ligne par les contribuables est très faible. Il ressort de l'enquête qu'il est de 20,4% pour l'ensemble des contribuables avec une importante disparité entre Yaoundé (31,5%) et Douala et le reste du pays (respectivement 15,8% et 17,2%). De plus, il n'existe pas une démarcation particulière entre les unités de gestion relativement au niveau de connaissance des services numériques de téléchargement d'un autre acte en ligne, les contribuables DGE et ceux des CIME/CSI ont un niveau de 26% tandis qu'il est de 14,2% pour les contribuables relevant des CDI. Les entreprises relevant des CIME/CSI de Yaoundé ont toutefois un niveau de connaissance de 20 points au moins supérieur aux autres unités de gestion.

Graphique 8 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service numérique de téléchargement d'un autre acte par région et suivant l'unité de gestion



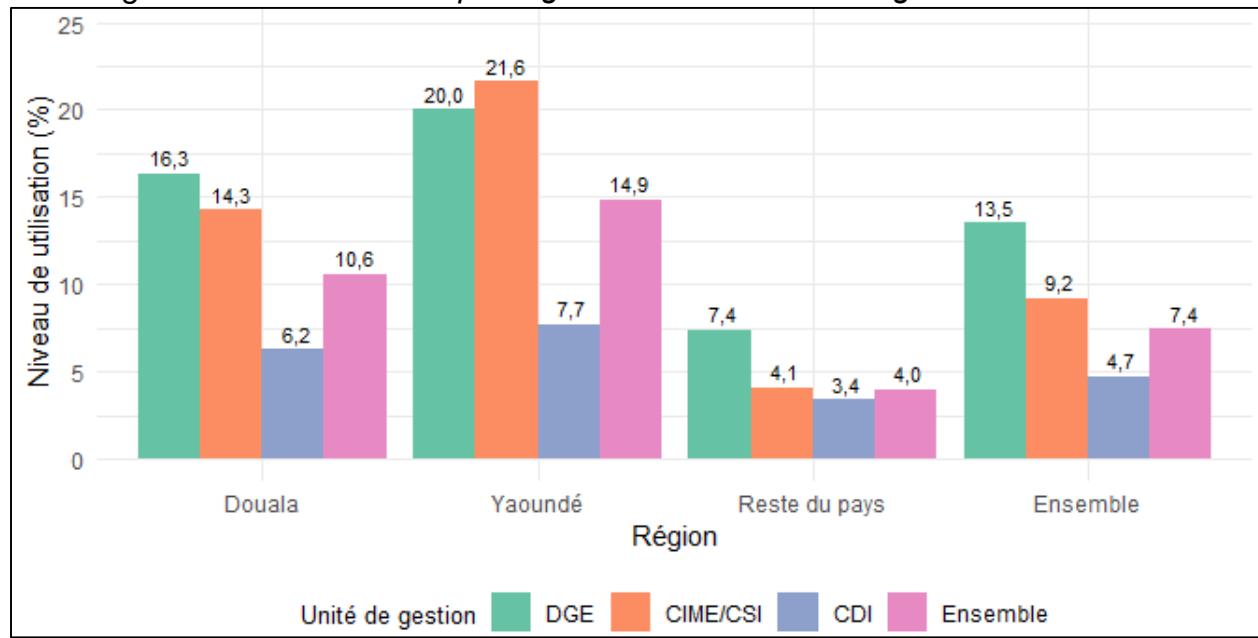
Source : ESAC_2025

II.4.2 Utilisation des services numériques de téléchargement d'un autre acte en ligne par les contribuables

Les services numériques de téléchargement d'un autre acte en ligne ne sont presque pas utilisés par les contribuables, le niveau d'utilisation est de 7,4% au niveau national. Ce qui est principalement le résultat du faible niveau de connaissance. Les contribuables de Yaoundé et Douala ont un meilleur niveau d'utilisation des services numériques de téléchargement comparativement aux contribuables du reste du pays. Bien que globalement et pour toutes les unités de gestion les contribuables du reste du pays ont une meilleure connaissance que ceux de Douala, leur niveau d'utilisation est largement inférieur à ceux de Douala. Cela peut s'expliquer par une proportion plus faible

de contribuable ayant besoin d'un autre acte dans le reste du pays d'où le faible niveau d'utilisation. Aussi, La DGE et les CIME/CSI sont les unités de gestion dont les contribuables affichent les niveaux d'utilisation les plus élevés au niveau national et par région.

Graphique 9 : Proportion de contribuables (%) ayant utilisé le service numérique de téléchargement d'un autre acte par région et suivant l'unité de gestion



Source : ESAC_2025

II.4.3 Appréciation globale de la qualité des services numériques de téléchargement d'un autre acte

Au niveau national, la perception globale de la qualité des services numériques de téléchargement d'un autre acte est neutre suivant les contribuables. En effet, 35,29% des contribuables sont indifférents quant à qualité des services numériques de téléchargement d'un autre acte tandis que 36,7% sont satisfaits. L'écart de 1,47% n'est pas suffisamment significatif pour établir un niveau d'appréciation globale dominant.

Au niveau régional, il ressort de l'enquête que les contribuables de la région de Douala sont plus satisfaits (39,1%) qu'insatisfaits (13,1%) de la qualité des services de téléchargement d'un autre acte. Toutefois, ils sont majoritairement indifférents face à la qualité des (47,8%). Par ailleurs, dans région de Douala les contribuables des CDI sont indifférents (66,6%), ceux de la DGE sont satisfaits (62,5%) tandis qu'on ne peut déterminer l'appréciation des CIME/CSI. Aussi, aucun contribuable n'est très satisfait de la qualité des services numériques de téléchargement d'un autre acte.

L'appréciation globale de la qualité des services numériques de téléchargement d'un autre acte est relativement la même à Yaoundé qu'à Douala. Les contribuables y sont globalement plus satisfaits (45,8%) qu'insatisfaits (29,1%). Selon les unités de gestion, les contribuables de la DGE de Yaoundé sont indifférents (50%) à la qualité des services numériques de téléchargement d'un autre acte tandis que ceux des CIME/CSI

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



(61,5%) sont satisfaits et ceux de la CDI sont insatisfaits (29,1%). Comme à Douala, aucun contribuable n'est très satisfait de la qualité des services numériques.

Contrairement aux régions de Douala et de Yaoundé, les contribuables du reste du pays sont insatisfaits de la qualité des services numériques de téléchargement d'un autre acte (42,8%). Il s'agit de ceux appartenant à l'unité de gestion DGE (66,6%) et des CIME/CSI (62,5%). L'appréciation des CDI est indifférente suivant les contribuables. En effet, les contribuables de cette unité de gestion sont partagés entre une appréciation indifférente (40%) et satisfaite (40%).

Tableau 23 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service numérique de téléchargement d'un autre acte par localisation et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	0,00	0,00	37,50	62,50	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	11,11	44,44	44,44	0,00	100,00
	CDI	33,33	0,00	66,67	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	8,70	4,35	47,83	39,13	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	25,00	50,00	25,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	7,69	15,38	15,38	61,54	0,00	100,00
	CDI	14,29	28,57	28,57	28,57	0,00	100,00
	Ensemble	8,33	20,83	25,00	45,83	0,00	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	66,67	33,33	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	12,50	50,00	25,00	0,00	12,50	100,00
	CDI	0,00	20,00	40,00	40,00	0,00	100,00
	Ensemble	4,76	38,10	33,33	19,05	4,76	100,00
Ensemble	DGE	0,00	20,00	40,00	40,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	6,67	23,33	26,67	40,00	3,33	100,00
	CDI	13,04	17,39	43,48	26,09	0,00	100,00
	Ensemble	7,35	20,59	35,29	35,29	1,47	100,00

Source : ESAC_2025

L'analyse suivant le sexe de la perception de la qualité des services numériques de téléchargement d'un autre acte par unité de gestion présente une différente de satisfaction entre les hommes et les femmes au niveau national. Les hommes sont satisfaits (40,9%) tandis que les femmes sont insatisfaites (57,1%). De l'analyse par unité de gestion, il ressort qu'à la DGE que toutes les contribuables femmes sont insatisfaites de la qualité des services (100%) tandis que les contribuables hommes sont partagés entre indifférent (42,8%) et satisfait (42,8%). Bien que la majorité (51,8%) des contribuables hommes des CIME/CSI soit partagée entre insatisfaction (25,9%) et indifférence (25,9%) en ce qui concerne la qualité des services numériques de téléchargement d'un autre acte ; il ressort une opposition dans l'appréciation du dit service numérique dans cette unité de gestion. En effet, tandis que les femmes sont insatisfaites (66,6%), les hommes sont satisfaits (48,1%).

Les contribuables des CDI sont dans l'ensemble indifférents à la qualité des services numériques de téléchargement d'un autre acte (43,4%).

Tableau 24 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service numérique de téléchargement d'un autre acte par sexe et par unité de gestion (en %)

Unité de gestion	Sexe du répondant	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
DGE	Masculin	0,00	14,29	42,86	42,86	0,00	100,00
	Féminin	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	0,00	20,00	40,00	40,00	0,00	100,00
CIME/CSI	Masculin	7,41	18,52	25,93	44,44	3,70	100,00
	Féminin	0,00	66,67	33,33	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	6,67	23,33	26,67	40,00	3,33	100,00
CDI	Masculin	15,00	15,00	40,00	30,00	0,00	100,00
	Féminin	0,00	33,33	66,67	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	13,04	17,39	43,48	26,09	0,00	100,00
Ensemble	Masculin	8,20	16,39	34,43	39,34	1,64	100,00
	Féminin	0,00	57,14	42,86	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	7,35	20,59	35,29	35,29	1,47	100,00

Source : ESAC_2025

II.4.4 Appréciation de la qualité des services numériques de téléchargement d'un autre acte par critère de satisfaction

a. Accessibilité

Au niveau national, les contribuables sont indifférents (35,2%) et satisfaits (32,3%) quant à l'accessibilité aux services de téléchargement d'un autre acte.

Suivant les zones géographiques, particulièrement à Douala, les contribuables sont indifférents (47,8%) à l'accessibilité aux services numériques de téléchargement d'un autre acte. Les avis varient entre les unités de gestion, sans qu'un niveau de satisfaction dominant ne se dégage. En effet, les contribuables de la DGE et des CIME/CSI sont à parts égales indifférents (50% ; 44,4%) et satisfaits (50% ; 44,4%). Tandis que ceux des CDI sont également partagés entre insatisfaction (50%) et indifférence (50%).

Le reste du pays est la zone la plus insatisfaite de l'accessibilité des services numériques de téléchargement d'un autre acte (47,6%), suivi de Yaoundé 33,3% ceci pourrait s'expliquer par la qualité d'internet et l'accès à l'électricité au niveau national et particulièrement dans le reste du pays. Yaoundé est la région la plus satisfaite (37,5%). Cependant, aucun contribuable n'y est très satisfait. Seul 10% des contribuables appartenant aux CDI du reste du pays sont très satisfaits.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 25 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité au service numérique de téléchargement d'un autre acte par localisation et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	0,00	0,00	50,00	50,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	11,11	44,44	44,44	0,00	100,00
	CDI	33,33	16,67	50,00	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	8,70	8,70	47,83	34,78	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	25,00	50,00	25,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	7,69	23,08	23,08	46,15	0,00	100,00
	CDI	0,00	42,86	28,57	28,57	0,00	100,00
	Ensemble	4,17	29,17	29,17	37,50	0,00	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	66,67	33,33	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	12,50	50,00	25,00	12,50	0,00	100,00
	CDI	20,00	10,00	30,00	30,00	10,00	100,00
	Ensemble	14,29	33,33	28,57	19,05	4,76	100,00
Ensemble	DGE	0,00	20,00	46,67	33,33	0,00	100,00
	CIME/CSI	6,67	26,67	30,00	36,67	0,00	100,00
	CDI	17,39	21,74	34,78	21,74	4,35	100,00
	Ensemble	8,82	23,53	35,29	30,88	1,47	100,00

Source : ESAC_2025

b. Convivialité

Le niveau de satisfaction de la convivialité des services numériques de téléchargement d'un autre acte est satisfaisant pour 38,2% des contribuables au niveau national tandis que 36,7% est indifférent.

Suivant les zones géographiques, Yaoundé est la région avec la plus grande proportion de contribuables satisfaits de la convivialité des services de téléchargement d'un autre acte (45,8%), ce résultant est la contribution de toutes les unités de gestion pour chacune desquelles la satisfaction est à la proportion la plus élevée (DGE(50%) ; CIME/CSI(46,1%) ; CDI(42,8%)). Ce constat est le même pour la région de Douala, où le niveau de satisfaction de la convivialité de la DGE est 62,5% et celui des CIME/CSI 55,5%. De plus, les contribuables de la CDI de Douala sont indifférents (66,6%) ou très insatisfaits (33,3%) de la convivialité des services de téléchargement d'un autre acte. Les contribuables du reste du pays, sont quant à eux indifférents (50% des CDI) ou insatisfaits (66,6% de la DGE et 62,5% de la CIME/CSI).

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 26 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité au service numérique de téléchargement d'un autre acte par localisation et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	0,00	0,00	37,50	62,50	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	11,11	33,33	55,56	0,00	100,00
	CDI	33,33	0,00	66,67	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	8,70	4,35	43,48	43,48	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	25,00	25,00	50,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	7,69	15,38	30,77	46,15	0,00	100,00
	CDI	14,29	14,29	28,57	42,86	0,00	100,00
	Ensemble	8,33	16,67	29,17	45,83	0,00	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	66,67	33,33	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	12,50	50,00	25,00	12,50	0,00	100,00
	CDI	10,00	0,00	50,00	30,00	10,00	100,00
	Ensemble	9,52	28,57	38,10	19,05	4,76	100,00
Ensemble	DGE	0,00	20,00	33,33	46,67	0,00	100,00
	CIME/CSI	6,67	23,33	30,00	40,00	0,00	100,00
	CDI	17,39	4,35	47,83	26,09	4,35	100,00
	Ensemble	8,82	16,18	36,76	36,76	1,47	100,00

Source : ESAC_2025

b. Rapidité / délai de réponse

Les contribuables sont, au niveau national, insatisfaits (38,2%) de la rapidité/ délai de réponse des services numériques de téléchargement d'un autre acte. En effet, les contribuables des CDI de Douala sont très insatisfaits (50%), tandis que ceux de Yaoundé sont insatisfaits (57,1%). De même, les contribuables du reste du pays sont majoritairement insatisfaits de la rapidité des services d'immatriculation (52,3%). Il s'agit de la totalité des contribuables de la DGE et de 62,5% de la CIME/CSI.

Néanmoins l'enquête a également permis d'identifier Douala comme étant la région avec le plus de contribuables satisfaits soit 39,1% appartenant à la DGE et aux CIME/CSI. Comme pour les précédents indicateurs, il ressort de celui-ci une importante part de contribuables indifférents (32,2%).

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 27 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité/délai de réponse au service numérique de téléchargement d'un autre acte par localisation et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	0,00	0,00	50,00	50,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	11,11	33,33	55,56	0,00	100,00
	CDI	50,00	0,00	50,00	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	13,04	4,35	43,48	39,13	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	25,00	50,00	25,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	23,08	23,08	23,08	30,77	0,00	100,00
	CDI	0,00	57,14	28,57	14,29	0,00	100,00
	Ensemble	12,50	33,33	29,17	25,00	0,00	100,00
Reste du pays	DGE	33,33	66,67	0,00	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	12,50	50,00	25,00	0,00	12,50	100,00
	CDI	10,00	20,00	30,00	30,00	10,00	100,00
	Ensemble	14,29	38,10	23,81	14,29	9,52	100,00
Ensemble	DGE	6,67	20,00	40,00	33,33	0,00	100,00
	CIME/CSI	13,33	26,67	26,67	30,00	3,33	100,00
	CDI	17,39	26,09	34,78	17,39	4,35	100,00
	Ensemble	13,24	25,00	32,35	26,47	2,94	100,00

Source : ESAC_2025

c. Assistance / support en ligne

Les contribuables des unités de gestion sont, au niveau national, partagé entre insatisfaction et indifférence quant à la qualité de l'assistance/support en ligne disponible pour les services numériques de téléchargement d'un autre acte. La DGE et les CDI ont respectivement les proportions de 40% et 39,1% pour les deux niveaux de satisfaction. Les écarts entre les 3 niveaux de satisfaction sont faibles pour les CIME/CSI au niveau national.

Suivant la situation géographique, il ressort qu'à Douala les contribuables sont principalement indifférents (52,1%) quelque que soit l'unité de gestion. Cette indifférence est plus marquée que chez les contribuables de Yaoundé (37,5%) et ceux du reste du pays (23,8%). Exception faite des CDI, la ville de Douala est celle où la proportion de contribuables satisfaits est la plus élevée, comparativement à Yaoundé et au reste du pays. Contrairement à Douala, il y a à Yaoundé 4 fois plus de contribuables insatisfaits (50%) que satisfaits (12,5%). Globalement, on n'observe pas de niveau de satisfaction dominant dans le reste du pays, les contribuables y sont réparties entre satisfaction et insatisfaction soit 4 contribuables sur 10 pour chaque niveau. Toutefois, en considérant les unités de gestion dans le reste du pays, presque 7 sur 10 contribuables de la DGE sont insatisfaits de l'assistance/support en ligne. Tandis 50% de ceux de relevant des CDI sont satisfaits.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 28 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance/support en ligne de réponse au service numérique de téléchargement d'un autre acte par localisation et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	0,00	12,50	50,00	37,50	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	11,11	44,44	44,44	0,00	100,00
	CDI	33,33	0,00	66,67	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	8,70	8,70	52,17	30,43	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	25,00	50,00	25,00	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	15,38	23,08	38,46	23,08	0,00	100,00
	CDI	14,29	42,86	42,86	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	16,67	33,33	37,50	12,50	0,00	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	66,67	33,33	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	12,50	25,00	25,00	37,50	0,00	100,00
	CDI	0,00	30,00	20,00	40,00	10,00	100,00
	Ensemble	4,76	33,33	23,81	33,33	4,76	100,00
Ensemble	DGE	6,67	33,33	40,00	20,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	10,00	20,00	36,67	33,33	0,00	100,00
	CDI	13,04	26,09	39,13	17,39	4,35	100,00
	Ensemble	10,29	25,00	38,24	25,00	1,47	100,00

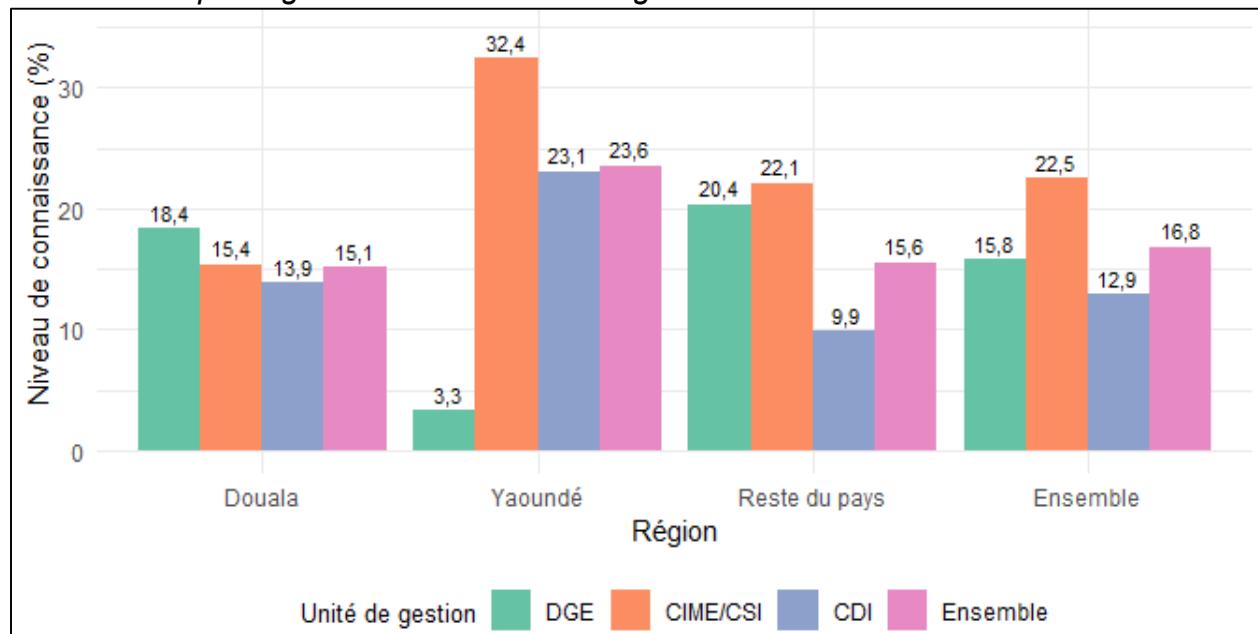
Source : ESAC_2025

II.5 Réclamations

II.5.1 Connaissance des services numériques de réclamations par les contribuables

De manière générale, les contribuables résidant dans la ville de Yaoundé ont le niveau de connaissance du service de réclamations le plus élevé (soit 23,6% contre 15,1% à Douala et 15,6% dans le reste du pays). La tendance reste la même pour les contribuables résidant Yaoundé et relevant de la CIME/CSI (32,4% contre 15,4% à Douala et 22,1% dans le reste du pays) et des CDI (23,1% contre 13,9% à Douala et 9,9% dans le reste du pays). Notons une exception pour les contribuables résidant à Yaoundé relevant de la DGE qui ont le niveau de connaissance du service de réclamations le plus faible (soit 3,3% contre 18,4% à Douala et 20,4% dans le reste du pays). Selon l'unité de gestion, les contribuables relevant de la CIME/CSI ont le plus de connaissances des services de réclamations quelle que soit la zone géographique exception faite pour la ville de Douala où les contribuables de la DGE (18,4 % contre 15,4% de la CIME) ont le plus connaissance des services de réclamation.

Graphique 10 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service de réclamations par région et suivant l'unité de gestion

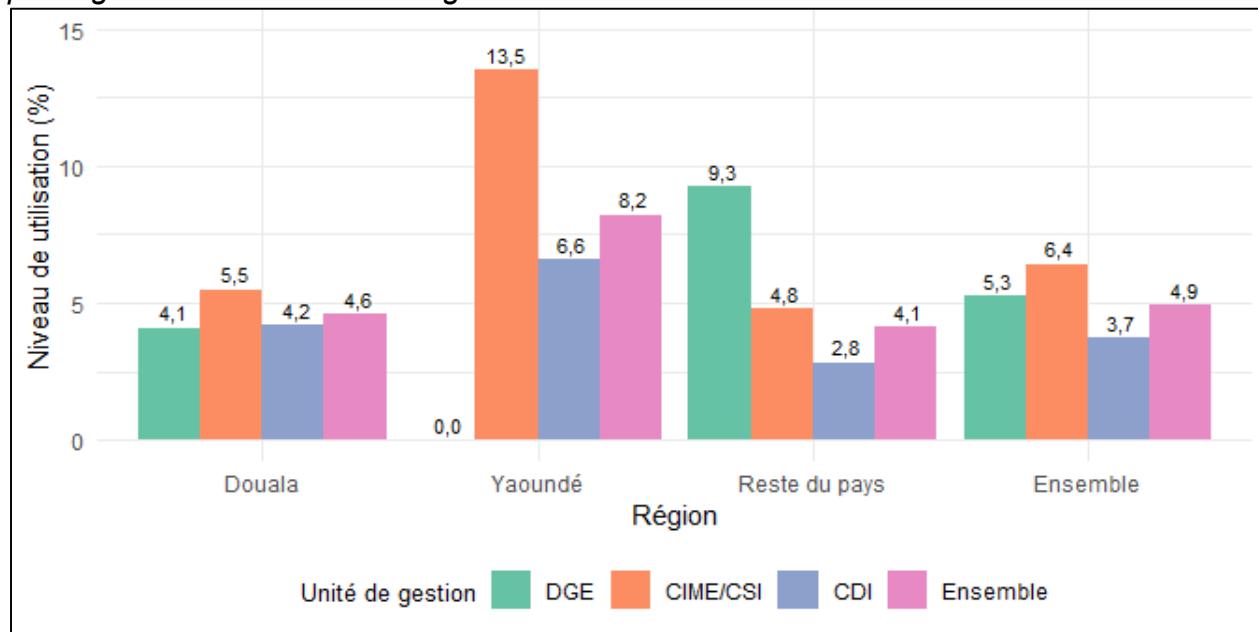


Source : ESAC_2025

II.5.2 Utilisation des services numériques de réclamations par les contribuables

Le niveau d'utilisation du service de réclamations par les contribuables est plus élevé dans la ville de Yaoundé pour les entreprises relevant de la CIME/CSI (13,5% contre 5,5% à Douala et 4,8% dans le reste du pays) et des CDI (6,6% contre 4,2% à Douala et 2,8% dans le reste du pays). En revanche, ce niveau de connaissance pour les contribuables résidant à Yaoundé relevant de la DGE est nul. Selon les unités de gestion, les contribuables relevant de la CIME/CSI utilisent le plus les services de réclamations quelle que soit la zone géographique exception faite pour le reste du pays où les contribuables de la DGE (9,3 % contre 4,8% de la CIME) ont le plus haut niveau d'utilisation des services de réclamation.

Graphique 11 : Proportion de contribuables (%) ayant utilisé le service de réclamations par région et suivant l'unité de gestion



Source : ESAC_2025

II.5.3 Appréciation globale de la qualité des services de réclamations

De manière générale, presque la moitié des contribuables interrogés au niveau national, expriment une insatisfaction de la qualité des services de réclamations (45,6%) contre seulement 2 contribuables sur 100 qui sont très satisfaits. Par ailleurs, plus de 2 personnes sur 5 expriment une totale insatisfaction des services de réclamations contre 19,5% qui sont indifférents. L'insatisfaction est plus marquée chez les contribuables relevant de la DGE avec jusqu'à 71,4% des insatisfaits et le reste indifférent.

Selon la zone géographique, l'insatisfaction de la qualité de services de réclamations est plus exprimée par les contribuables du reste du pays (76% soit 24% de très insatisfaits), suivi de la ville de Yaoundé (64,2% avec 28,5% de très insatisfaits). Quant à la ville de Douala, exactement 1 contribuable sur 2 exprime une insatisfaction de la qualité des services de réclamations tandis que 1 contribuable sur 4 expriment une insatisfaction extrême et 1 sur 4 expriment une indifférence de la qualité des services de réclamations.

Dans la ville de Douala, tous les contribuables relevant de la CIME/CSI sont indifférents de la qualité des services de réclamations. En revanche dans la ville de Yaoundé 22,2% de contribuables relevant de la CIME/CSI sont satisfaits de la qualité de services de réclamations (avec 11,1% très satisfaits).

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 29 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de réclamations par localisation et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	0,00	50,00	50,00	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	25,00	50,00	25,00	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	14,29	42,86	42,86	0,00	0,00	100,00
Yaoundé	CIME/CSI	33,33	22,22	22,22	11,11	11,11	100,00
	CDI	20,00	60,00	0,00	20,00	0,00	100,00
	Ensemble	28,57	35,71	14,29	14,29	7,14	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	80,00	20,00	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	18,18	54,55	18,18	9,09	0,00	100,00
	CDI	44,44	33,33	11,11	11,11	0,00	100,00
	Ensemble	24,00	52,00	16,00	8,00	0,00	100,00
Ensemble	DGE	0,00	71,43	28,57	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	23,81	38,10	23,81	9,52	4,76	100,00
	CDI	33,33	44,44	11,11	11,11	0,00	100,00
	Ensemble	23,91	45,65	19,57	8,70	2,17	100,00

Source : ESAC_2025

Au niveau national, la majorité des contribuables sont insatisfaits de la qualité des services de réclamations (23,9% de très insatisfaits et 45,6% d'insatisfaits). Parmi ceux-ci, aucune femme n'est satisfaite et seulement 12,2% d'hommes sont satisfaits de ces services.

Tous les contribuables relevant de la DGE ayant répondu à cette question sont des hommes avec 71,4% qui sont insatisfaits et le reste indifférent. Pour ce qui est des contribuables de la CIME/CSI, seulement 14,2% sont satisfaits et aucune femme n'est satisfaite (2 sur 3 insatisfaits et 1 sur 3 indifférents). Quant aux contribuables relevant des CDI, la quasi-totalité est insatisfaite (77,7%) incluant toutes les femmes.

Tableau 30 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de réclamations par sexe et par unité de gestion (en %)

Unité de gestion	Sexe du répondant	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
DGE	Masculin	0,00	71,43	28,57	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	0,00	71,43	28,57	0,00	0,00	100,00
CIME/CSI	Masculin	22,22	38,89	22,22	11,11	5,56	100,00
	Féminin	33,33	33,33	33,33	0,00	0,00	100,00
CDI	Ensemble	23,81	38,10	23,81	9,52	4,76	100,00
	Masculin	37,50	37,50	12,50	12,50	0,00	100,00
	Féminin	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	33,33	44,44	11,11	11,11	0,00	100,00
Ensemble	Masculin	24,39	43,90	19,51	9,76	2,44	100,00
	Féminin	20,00	60,00	20,00	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	23,91	45,65	19,57	8,70	2,17	100,00

Source : ESAC_2025

II.5.4 Appréciation de la qualité des services de réclamations par critère de satisfaction

a. Accessibilité

Les contribuables au niveau national sont majoritairement (54,3%) insatisfaits de l'accessibilité aux services de réclamations. Cela est dû principalement aux contribuables de la DGE, 8 sur 10 sont insatisfaits et à ceux des CIME/CSI 5 sur 10 sont insatisfaits.

Suivant les zones géographiques, les contribuables de Douala sont majoritairement indifférents (presque 6 sur 10) à l'accessibilité aux services de réclamations, particulièrement tous les contribuables des CIME/CSI. Ceci peut s'expliquer par le faible niveau de connaissance et d'utilisation du dit service par les contribuables de la région. Les contribuables de la DGE sont quant à eux majoritairement insatisfaits de l'accessibilité aux services numériques de réclamations (7 sur 10). Moins d'un contribuable sur 10 est satisfait parmi les contribuables des CIME/CSI et 3 sur 10 parmi ceux de la CDI.

Tableau 31 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité du service de réclamations par localisation et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	0,00	50,00	50,00	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	25,00	0,00	50,00	25,00	0,00	100,00
	Ensemble	14,29	14,29	57,14	14,29	0,00	100,00
Yaoundé	CIME/CSI	11,11	33,33	33,33	11,11	11,11	100,00
	CDI	20,00	20,00	20,00	40,00	0,00	100,00
	Ensemble	14,29	28,57	28,57	21,43	7,14	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	18,18	45,45	27,27	9,09	0,00	100,00
	CDI	44,44	11,11	11,11	33,33	0,00	100,00
	Ensemble	24,00	44,00	16,00	16,00	0,00	100,00
Ensemble	DGE	0,00	85,71	14,29	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	14,29	38,10	33,33	9,52	4,76	100,00
	CDI	33,33	11,11	22,22	33,33	0,00	100,00
	Ensemble	19,57	34,78	26,09	17,39	2,17	100,00

Source : ESAC_2025

b. Convivialité

Le niveau de satisfaction de la convivialité des services de réclamations est considéré comme insatisfaisant par 5 sur 10 contribuables au niveau national. Il ressort par ailleurs de l'analyse des données que les contribuables du reste du pays et de Yaoundé indifféremment de l'unité de gestion sont majoritairement insatisfaits du niveau de convivialité des services de réclamations. En effet dans le reste du pays les contribuables relevant de la DGE sont tous insatisfaits. Par ailleurs, 6 et 5 contribuables sur 10 respectivement des CIME/CSI et des CDI sont insatisfaits. A Yaoundé, il s'agit de 4 sur 10 contribuables par unité de gestion.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Douala est la région avec le plus de contribuables indifférents quant à la convivialité du service de réclamations. Il s'agit de tous les contribuables des CIME/CSI et de 5 sur 10 contribuables de la DGE et des CDI.

Il existe à contre bas des contribuables insatisfaits 1 ou 2 sur 10 contribuables satisfaits par région. Il s'agit de 2 sur 100 contribuables satisfaits à la CDI de Douala, du reste du pays et dans les CIME/CSI de Yaoundé et de 4 sur 10 dans la CDI de Yaoundé.

Tableau 32 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité du service de réclamations par localisation et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	0,00	50,00	50,00	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	25,00	0,00	50,00	25,00	0,00	100,00
	Ensemble	14,29	14,29	57,14	14,29	0,00	100,00
Yaoundé	CIME/CSI	22,22	22,22	33,33	11,11	11,11	100,00
	CDI	0,00	40,00	.20,00	40,00	0,00	100,00
	Ensemble	14,29	28,57	28,57	21,43	7,14	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	18,18	45,45	27,27	9,09	0,00	100,00
	CDI	44,44	11,11	22,22	22,22	0,00	100,00
	Ensemble	24,00	44,00	20,00	12,00	0,00	100,00
Ensemble	DGE	0,00	85,71	14,29	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	19,05	33,33	33,33	9,52	4,76	100,00
	CDI	27,78	16,67	27,78	27,78	0,00	100,00
	Ensemble	19,57	34,78	28,26	15,22	2,17	100,00

Source : ESAC_2025

c. Rapidité / délai de réponse

D'après 7 contribuables sur 10, pris sur l'ensemble des répondants, la qualité de rapidité/délai de réponse des services de réclamations est insatisfaisant, 2 sur 10 sont indifférents et 1 sur 10 sont satisfaits.

Le résultat national est sensiblement le même suivant les zones géographiques. En effet, les contribuables du reste du pays (76%) sont les plus insatisfaits suivis de ceux de Douala (57,1%) et de Yaoundé (50%). Ce qui ressort de l'appréciation des unités de gestion sans exception. Tous les contribuables de la DGE de Douala et du reste du pays sont insatisfaits de la rapidité des services de réclamations de même que 7 sur 10 contribuables des CIME/CSI et des CDI du reste du pays. Par ailleurs, Yaoundé est la région avec le plus de contribuables satisfaits (21,4%).

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 33 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité/délai de réponse du service de réclamations par localisation et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	50,00	0,00	25,00	0,00	25,00	100,00
	Ensemble	28,57	28,57	28,57	0,00	14,29	100,00
Yaoundé	CIME/CSI	33,33	22,22	22,22	11,11	11,11	100,00
	CDI	20,00	20,00	40,00	20,00	0,00	100,00
	Ensemble	28,57	21,43	28,57	14,29	7,14	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	18,18	54,55	27,27	0,00	0,00	100,00
	CDI	44,44	22,22	11,11	22,22	0,00	100,00
	Ensemble	24,00	52,00	16,00	8,00	0,00	100,00
Ensemble	DGE	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	23,81	38,10	28,57	4,76	4,76	100,00
	CDI	38,89	16,67	22,22	16,67	5,56	100,00
	Ensemble	26,09	39,13	21,74	8,70	4,35	100,00

Source : ESAC_2025

d. Assistance / support en ligne

Au niveau national, il ressort de l'enquête que les contribuables sont insatisfaits de l'assistance disponible pour les services de réclamations. Il s'agit de tous les contribuables de la DGE, de 5 sur 10 contribuables des CIME/CSI et de 4 sur 10 contribuables de la CDI.

A Douala, les contribuables sont insatisfaits (100% de la DGE) ou indifférents (100% des CIME/CSI et 50% des CDI). A la différence de la DGE et des CIME/CSI pour lesquelles les contribuables sont unanimes sur leur appréciation de l'assistance des services de réclamations, les 50% des contribuables de la CDI sont partagés entre satisfaction et très insatisfaction.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 34 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance/support en ligne du service de réclamations par localisation et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait (e)	Indifférent (e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	25,00	0,00	50,00	25,00	0,00	100,00
	Ensemble	14,29	28,57	42,86	14,29	0,00	100,00
Yaoundé	CIME/CSI	22,22	22,22	33,33	11,11	11,11	100,00
	CDI	20,00	20,00	40,00	20,00	0,00	100,00
	Ensemble	21,43	21,43	35,71	14,29	7,14	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	18,18	36,36	36,36	9,09	0,00	100,00
	CDI	33,33	22,22	22,22	22,22	0,00	100,00
	Ensemble	20,00	44,00	24,00	12,00	0,00	100,00
Ensemble	DGE	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	19,05	28,57	38,10	9,52	4,76	100,00
	CDI	27,78	16,67	33,33	22,22	0,00	100,00
	Ensemble	19,57	34,78	30,43	13,04	2,17	100,00

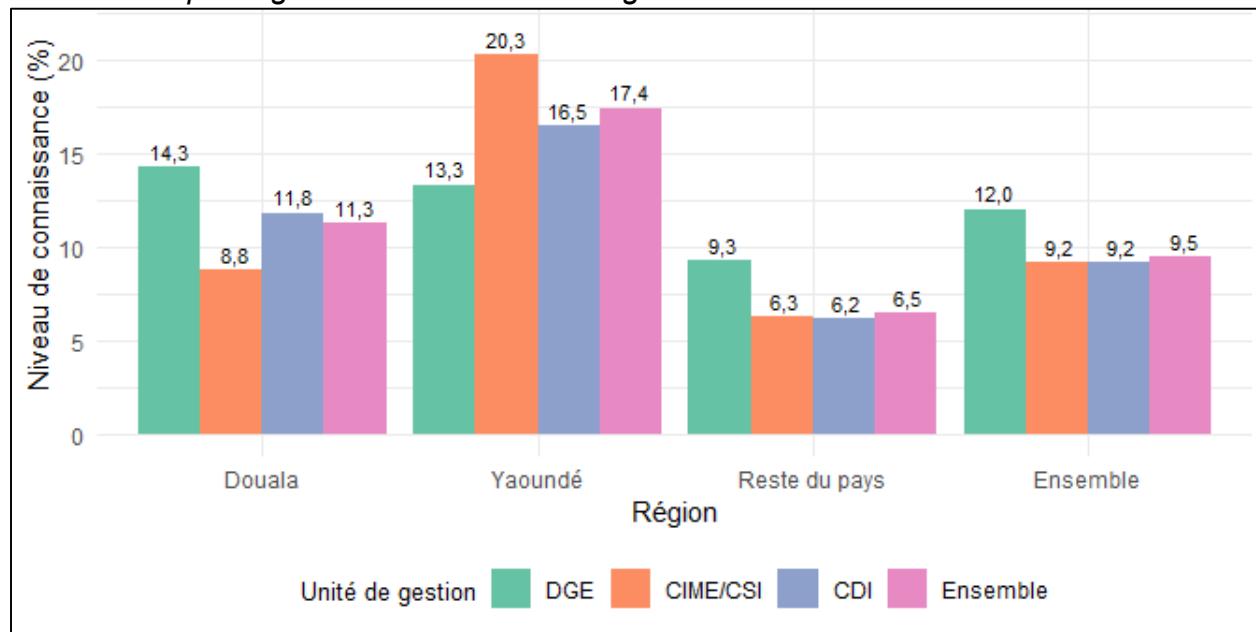
Source : ESAC_2025

II.6 Numéro vert

II.6.1 Connaissance des services numériques de numéro vert par les contribuables

Le service numérique de numéro vert est assez mal connu des contribuables. Ce service est connu par 9,5% des contribuables. Les contribuables relevant de la DGE sont ceux qui ont la plus forte proportion de connaissance de ce service (12%) et ce, quelle que soit la zone géographique à l'exception de Yaoundé où ils ont le plus faible taux de connaissance de ce service (13,3%). Suivant la zone géographique, les résultats de l'enquête montrent que les contribuables des zones autres que Yaoundé et Douala sont ceux qui ont le moins connaissance de ce service (6,5% contre 11,3 % et 17,4% à Douala et Yaoundé respectivement). Les écarts sont légèrement significatifs pour les niveaux de connaissance de ce service entre ces zones géographiques.

Graphique 12 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service de numéro vert par région et suivant l'unité de gestion



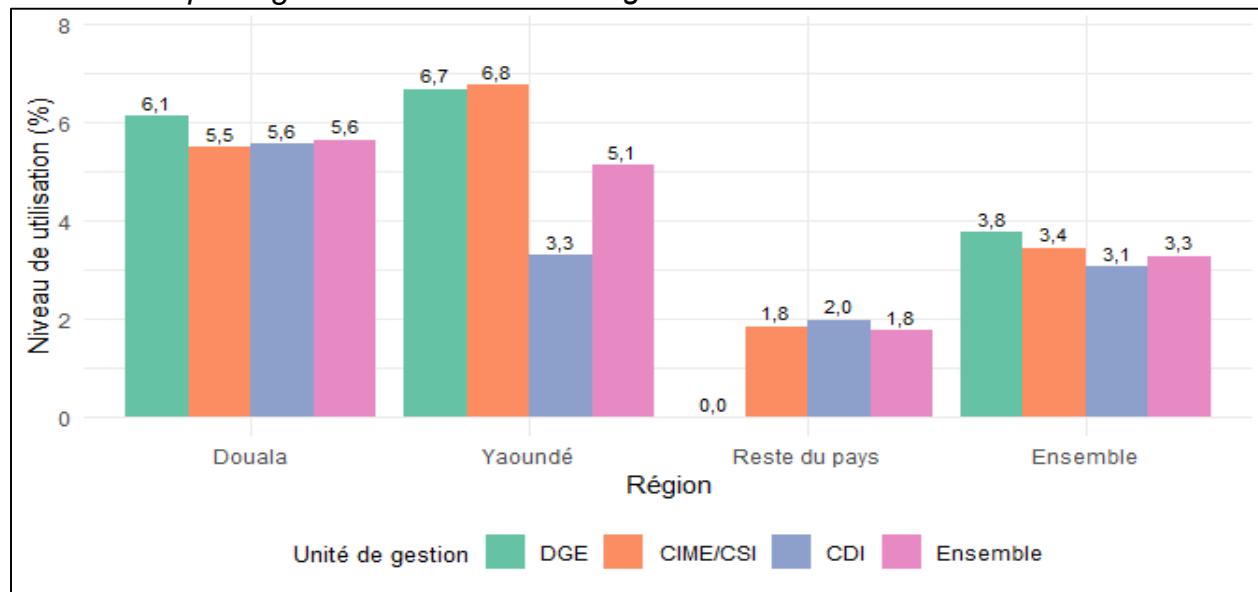
Source : ESAC_2025

II.6.2 Utilisation des services numériques de numéro vert par les contribuables

Tout comme son niveau de connaissance, l'utilisation du service numérique de numéro vert est très faible. La proportion de contribuables ayant connaissance de ce service qui l'ont déjà utilisé est évaluée à 3,3% par cette enquête. Cette proportion est la plus élevée à Douala avec 5,6% de taux d'utilisation, et la plus faible dans les zones autres que Yaoundé et Douala (1,8%).

Les contribuables relevant de la DGE restent ceux ayant le taux d'utilisation les plus fort (3,6% au niveau national). En revanche, dans les zones autres que Douala et Yaoundé, aucun des contribuables relevant de la DGE connaissant ce service ne l'a utilisé.

Graphique 13 : Proportion de contribuables (%) ayant utilisé le service numérique de numéro vert par région et suivant l'unité de gestion



Source : ESAC_2025

II.6.3 Appréciation globale de la qualité du service du numéro vert

La perception globale de la qualité de ce service est différente suivant les contribuables. Il ressort de l'enquête que près de 2 contribuables sur 3 sont insatisfaits (64,5%) de la qualité de ce service, et 45,16% sont très insatisfaits. Par ailleurs, près de 1 contribuable sur 6 est indifférent par rapport à la qualité de ce service.

L'insatisfaction est plus marquée au niveau des contribuables relevant de la DGE, qui a 75% sont insatisfait de la qualité globale de ce service (dont la moitié de contribuables très insatisfaits), suivi des contribuables relevant des CDI (70,6% d'insatisfaits). Bien qu'elle ne soit pas forte, la proportion des contribuables relevant des CIME/CSI qui sont globalement satisfaits de la qualité de ce service est nettement plus élevée que pour les celles relevant des autres unités de gestion (30%). Il est important de mentionner ici qu'aucun des contribuables relevant de la DGE au niveau national n'est satisfait du service de numéro vert.

Suivant la zone géographique, on note que la proportion de contribuables satisfaits du service numéro vert est plus importante dans les zones autres que Yaoundé et Douala (27,3%) et plus faible pour les contribuables résidant à Yaoundé (14,3%). Il convient de relever ici que bien que la satisfaction soit globalement la plus faible à Yaoundé, c'est également dans cette zone que l'on trouve la plus grande proportion de contribuables relevant des CIME/CSI satisfaits du service numérique de numéro vert (25%).

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 35 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service numérique de numéro vert par localisation et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	66,67	0,00	33,33	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	25,00	37,50	12,50	12,50	12,50	100,00
	Ensemble	46,15	23,08	15,38	7,69	7,69	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	50,00	25,00	0,00	0,00	25,00	100,00
	CDI	50,00	0,00	50,00	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	42,86	28,57	14,29	0,00	14,29	100,00
Reste du pays	CIME/CSI	0,00	0,00	50,00	50,00	0,00	100,00
	CDI	71,43	14,29	0,00	14,29	0,00	100,00
	Ensemble	45,45	9,09	18,18	27,27	0,00	100,00
	DGE	50,00	25,00	25,00	0,00	0,00	100,00
Ensemble	CIME/CSI	40,00	10,00	20,00	20,00	10,00	100,00
	CDI	47,06	23,53	11,76	11,76	5,88	100,00
	Ensemble	45,16	19,35	16,13	12,90	6,45	100,00

Source : ESAC_2025

L'analyse des données suivant le sexe du répondant révèle une différence significative entre les perceptions des hommes et celles de femmes. En effet, plus de 2 hommes sur 3 (68%) sont insatisfaits du service numérique de numéro vert (Dont au moins 1 homme sur 2 est très insatisfait) et chez les femmes, nous notons que 1 contribuable sur 2 est insatisfait de ce service. En analysant suivant les unités de gestion, nous constatons que pour les contribuables relevant de la DGE, tous les hommes sont insatisfaits de ce service, tandis que toutes femmes sont y sont indifférentes. Pour les contribuables relevant des CIME/CSI nous notons que toutes les femmes sont insatisfaites de ce service tandis que 37,5% des hommes sont insatisfaits.

Tableau 36 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service numérique de numéro vert par sexe et par unité de gestion (en %)

Unité de gestion	Sexe du répondant	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
DGE	Masculin	66,67	33,33	0,00	0,00	0,00	100,00
	Féminin	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	50,00	25,00	25,00	0,00	0,00	100,00
CIME/CSI	Masculin	37,50	0,00	25,00	25,00	12,50	100,00
	Féminin	50,00	50,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	40,00	10,00	20,00	20,00	10,00	100,00
CDI	Masculin	57,14	21,43	7,14	7,14	7,14	100,00
	Féminin	0,00	33,33	33,33	33,33	0,00	100,00
	Ensemble	47,06	23,53	11,76	11,76	5,88	100,00
Ensemble	Masculin	52,00	16,00	12,00	12,00	8,00	100,00
	Féminin	16,67	33,33	33,33	16,67	0,00	100,00
	Ensemble	45,16	19,35	16,13	12,90	6,45	100,00

Source : ESAC_2025

II.6.4 Appréciation de la qualité des services numériques d'immatriculation par critère de satisfaction

a. Accessibilité

L'accessibilité du service numéro vert est jugée insatisfaisante par 61,3% des contribuables. Les plus insatisfaits de cette accessibilité de ce service sont les contribuables relevant de la DGE qui à 75% sont insatisfaits. Ce fort taux d'insatisfaction est vraiment traduit dans la ville de Douala où la totalité des contribuables relevant de la DGE et des CIME/CSI sont insatisfaits de l'accessibilité de ce service. En revanche, dans la ville de Yaoundé, tous les contribuables relevant de la DGE disent être satisfaits de l'accessibilité de ce service.

Le pourcentage de contribuables satisfaits de l'accessibilité du service numérique numéro vert le plus élevé est enregistré dans les zones autres que Douala et Yaoundé (36,36%), alors que le plus faible est enregistré dans la ville de Douala (7,69%).

Tableau 37 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité du service numérique de numéro vert par localisation et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	66,67	33,33	0,00	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	62,50	0,00	25,00	12,50	0,00	100,00
	Ensemble	69,23	7,69	15,38	7,69	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	50,00	25,00	0,00	0,00	25,00	100,00
	CDI	0,00	50,00	50,00	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	28,57	28,57	14,29	14,29	14,29	100,00
Reste du pays	CIME/CSI	0,00	0,00	50,00	50,00	0,00	100,00
	CDI	57,14	14,29	0,00	28,57	0,00	100,00
	Ensemble	36,36	9,09	18,18	36,36	0,00	100,00
Ensemble	DGE	50,00	25,00	0,00	25,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	40,00	10,00	20,00	20,00	10,00	100,00
	CDI	52,94	11,76	17,65	17,65	0,00	100,00
	Ensemble	48,39	12,90	16,13	19,35	3,23	100,00

Source : ESAC_2025

b. Convivialité

La convivialité de ce service est diversement appréciée par les contribuables. Une proportion importante de ceux-ci sont indifférents par rapport à la convivialité de ce service (38,71%). Cette importante indifférence est observée indépendamment de la zone géographique et de l'unité de gestion. La convivialité de ce service est jugée insatisfaisante par 38,7% des contribuables.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 38 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité du service numérique de numéro vert par localisation et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	33,33	0,00	33,33	33,33	0,00	100,00
	CIME/CSI	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	25,00	0,00	62,50	12,50	0,00	100,00
	Ensemble	38,46	0,00	46,15	15,38	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	25,00	25,00	25,00	0,00	25,00	100,00
	CDI	50,00	0,00	50,00	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	28,57	14,29	42,86	0,00	14,29	100,00
Reste du pays	CIME/CSI	0,00	0,00	50,00	50,00	0,00	100,00
	CDI	42,86	14,29	14,29	14,29	14,29	100,00
	Ensemble	27,27	9,09	27,27	27,27	9,09	100,00
	DGE	25,00	0,00	50,00	25,00	0,00	100,00
Ensemble	CIME/CSI	30,00	10,00	30,00	20,00	10,00	100,00
	CDI	35,29	5,88	41,18	11,76	5,88	100,00
	Ensemble	32,26	6,45	38,71	16,13	6,45	100,00

Source : ESAC_2025

c. Rapidité / délai de réponse

Plus de 6 contribuables sur 10 trouvent la rapidité du service insatisfaisante, dont au moins 5 qui l'évalue comme très insatisfaisante. Cette appréciation négative de la vitesse est observée dans toutes les zones d'enquêtes et pour toutes les unités de gestion. A peine 1 contribuable sur 5 trouve le délai de réponse de ce service au moins satisfaisant. Le pourcentage de contribuables très insatisfaits du délai de réponse est plus élevé chez les contribuables relevant de la DGE (75%). La ville de Douala est celle où les insatisfaits sont relativement les plus importants (84,62%).

Tableau 39 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité / délai de réponse du service numérique de numéro vert par localisation et par unité de gestion

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	75,00	0,00	12,50	12,50	0,00	100,00
	Ensemble	84,62	0,00	7,69	7,69	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	50,00	0,00	25,00	0,00	25,00	100,00
	CDI	50,00	0,00	50,00	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	42,86	0,00	42,86	0,00	14,29	100,00
Reste du pays	CIME/CSI	0,00	0,00	50,00	50,00	0,00	100,00
	CDI	57,14	14,29	0,00	28,57	0,00	100,00
	Ensemble	36,36	9,09	18,18	36,36	0,00	100,00
	DGE	75,00	0,00	25,00	0,00	0,00	100,00
Ensemble	CIME/CSI	40,00	0,00	30,00	20,00	10,00	100,00
	CDI	64,71	5,88	11,76	17,65	0,00	100,00
	Ensemble	58,06	3,23	19,35	16,13	3,23	100,00

Source : ESAC_2025

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



d. Assistance / support en ligne

Les contribuables se montrent dans une proportion importante insatisfaite par rapport à l'assistance et les supports en ligne de la DGI en lien avec ce service (61,3%). La proportion des contribuables qui trouvent l'assistance et les supports satisfaisants ou très satisfaisants est relativement faible (22,6%). Cette faible satisfaction des contribuables est observée pour toutes les unités de gestion (Aucun contribuable relevant de la DGE ne trouve satisfaisant l'assistance et les supports en ligne en lien avec ce service). Le pourcentage le plus élevé de contribuables satisfaits de l'assistance est enregistré pour les contribuables relevant des CIME/CSI dans les zones autres que Yaoundé et Douala (50%).

Tableau 40 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance / support en ligne du service numérique de numéro vert par localisation et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	66,67	0,00	33,33	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	50,00	0,00	25,00	25,00	0,00	100,00
	Ensemble	61,54	0,00	23,08	15,38	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	50,00	25,00	0,00	0,00	25,00	100,00
	CDI	50,00	0,00	50,00	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	42,86	28,57	14,29	0,00	14,29	100,00
Reste du pays	CIME/CSI	0,00	25,00	25,00	50,00	0,00	100,00
	CDI	57,14	14,29	0,00	14,29	14,29	100,00
	Ensemble	36,36	18,18	9,09	27,27	9,09	100,00
Ensemble	DGE	50,00	25,00	25,00	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	40,00	20,00	10,00	20,00	10,00	100,00
	CDI	52,94	5,88	17,65	17,65	5,88	100,00
	Ensemble	48,39	12,90	16,13	16,13	6,45	100,00

Source : ESAC_2025

III. LES SERVICES DE DECLARATION ET TRAITEMENT

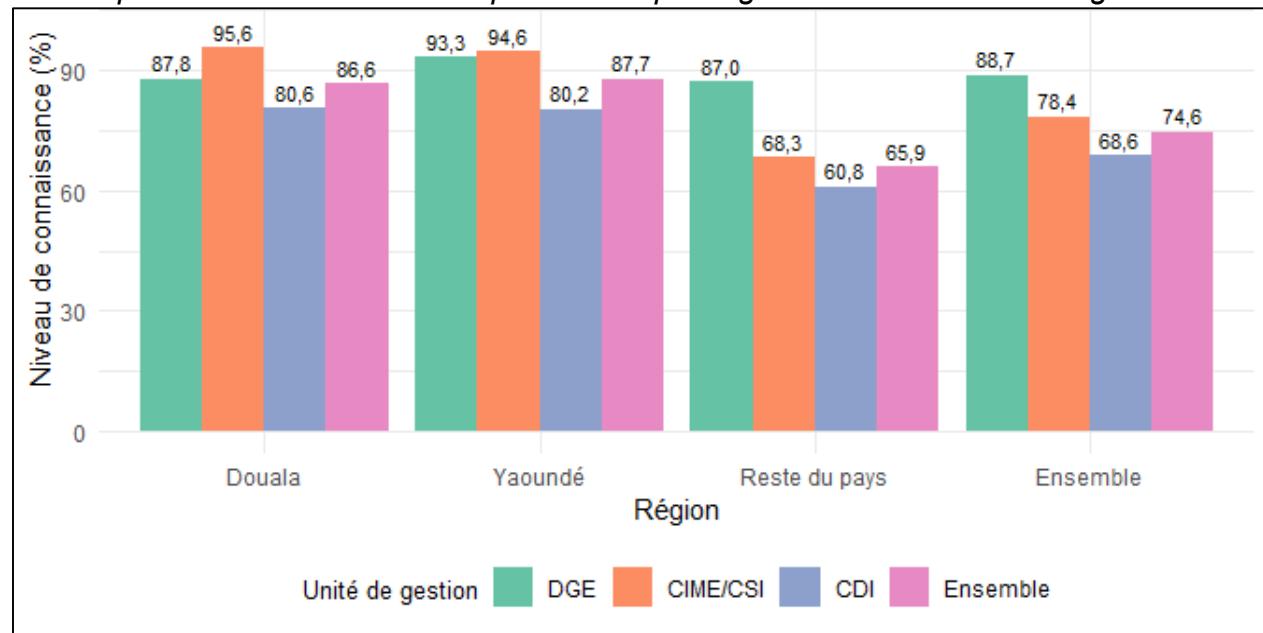
III.1 Télédéclaration des particuliers

III.1.1 Connaissance des services numériques de Télédéclaration des particuliers par les contribuables

La connaissance des services de Télédéclaration des particuliers présente une distribution hétérogène à travers le territoire national. Les données révèlent que Douala et Yaoundé se démarquent significativement avec des taux de connaissance élevés, atteignant respectivement 86,6% et 87,7% tous contribuables confondus. À l'échelle nationale, le niveau moyen de connaissance s'établit à 74,6%.

L'analyse par unité de gestion met en lumière des écarts considérables. Les grandes entreprises rattachées à la DGE manifestent systématiquement la meilleure connaissance de ce service numérique, avec un taux national de 88,7% et des pics à 93,3% à Yaoundé et 87,8% à Douala. Les entreprises moyennes (CIME/CSI) occupent une position intermédiaire avec des taux variant de 68,3% dans le reste du pays à 95,6% à Douala, pour une moyenne nationale de 79,4%. Les très petites entreprises gérées par les CDI présentent les résultats les plus faibles, ne dépassant pas 80,6% même dans les grands centres urbains, et chutant à 60,8% hors des métropoles, pour une moyenne nationale de 68,8%.

Graphique 14 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service numérique de télédéclaration des particuliers par région et suivant l'unité de gestion



Source : ESAC_2025

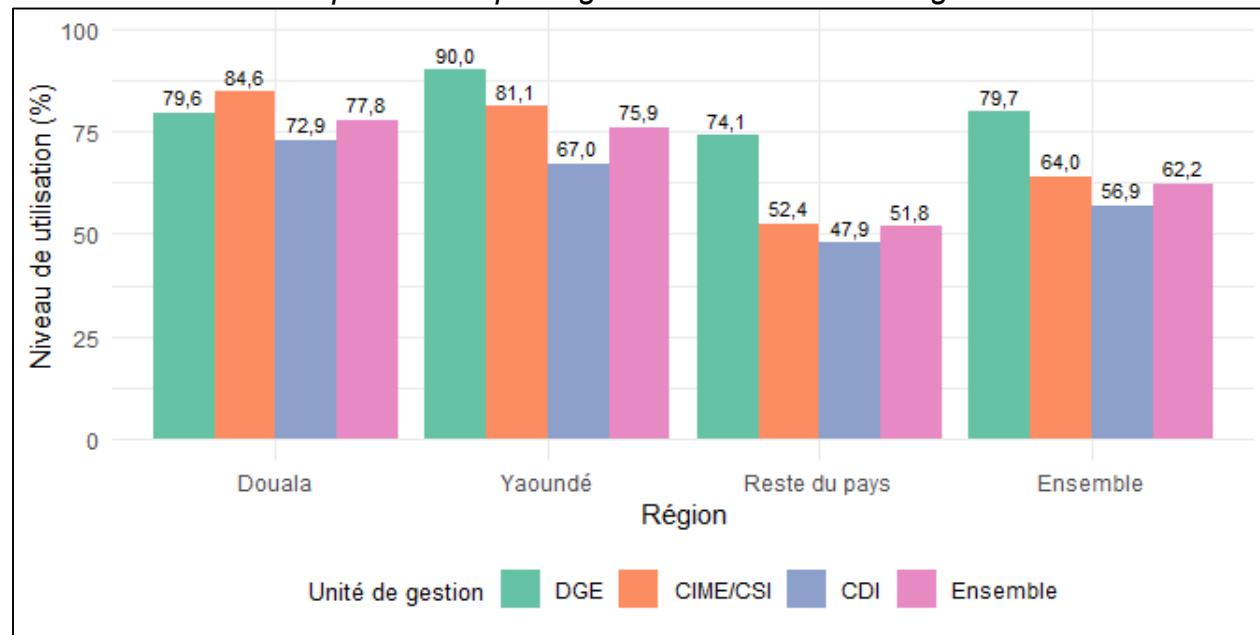
III.1.2 Utilisation des services numériques de Télédéclaration des particuliers par les contribuables

L'utilisation effective des services numériques de Télédéclaration des particuliers reflète un écart entre connaissance et usage. Le taux d'utilisation national s'établit à 62,2%, soit 12,4 points en deçà du niveau de connaissance préalablement observé. Douala et Yaoundé maintiennent leur avance avec des taux d'utilisation respectifs de 77,8% et 75,9%, tandis que le reste du pays accuse en retrait avec seulement 51,8% d'utilisation.

Les grandes entreprises démontrent une remarquable homogénéité dans leur adoption des services numériques, avec un taux d'utilisation oscillant entre 74,1% et 90,0% selon les régions, pour une moyenne nationale de 79,7%. Leur performance culmine à Yaoundé, où 9 grandes entreprises sur 10 utilisent activement les télédéclarations. En revanche, les moyennes entreprises présentent un profil d'adoption plus contrasté géographiquement - excellente dans les métropoles (84,6% à Douala, 81,1% à Yaoundé) mais chutant drastiquement à 52,4% ailleurs.

La situation des très petites entreprises soulève particulièrement l'attention, avec un écart de 25 points entre Douala (72,9%) et le reste du pays (47,9%). Ce dernier chiffre révèle qu'en dehors des grandes villes, moins de la moitié des petites structures utilisent effectivement ce service numérique.

Graphique 15 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service numérique de télédéclaration des particuliers par région et suivant l'unité de gestion



Source : ESAC_2025

III.1.3 Appréciation globale de la qualité des services numériques de Télédéclaration des particuliers

L'appréciation globale des services numériques de Télédéclaration révèle un niveau d'insatisfaction prépondérant à l'échelle nationale. Seulement 29,6% des contribuables expriment une satisfaction (28,3% satisfaits et 1,3% très satisfaits), face à 49,7% d'insatisfaits. Cette perception négative s'avère particulièrement marquée dans les

centres urbains majeurs, avec 57,3% d'insatisfaction à Douala et 54,3% à Yaoundé, contre 43,3% dans le reste du pays. Le reste du pays affiche un taux de satisfaction supérieur (32,4%) aux métropoles économiques.

La distribution par unité de gestion révèle des tendances inattendues. À Douala, les très petites entreprises (CDI) manifestent une satisfaction supérieure (35,6%) à celle des grandes structures (DGE, 23,7%), inversant la logique observée dans l'adoption du service. Cette comparaison suggère que les attentes plus élevées des grandes entreprises conduisent à une appréciation plus critique de la qualité du service. Dans le reste du pays, les grandes entreprises affichent néanmoins le meilleur taux de satisfaction (50%).

Tableau 41 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction global de la qualité du service de Télédéclaration des particuliers par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifferent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	26,32	31,58	18,42	23,68	0,00	100,00
	CIME/CSI	24,32	37,84	21,62	16,22	0,00	100,00
	CDI	14,85	38,61	10,89	35,64	0,00	100,00
	Ensemble	20,19	37,09	15,96	26,76	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	4,00	48,00	16,00	28,00	4,00	100,00
	CIME/CSI	22,41	25,86	22,41	29,31	0,00	100,00
	CDI	19,30	42,11	15,79	21,05	1,75	100,00
	Ensemble	17,86	36,43	18,57	25,71	1,43	100,00
Reste du pays	DGE	12,50	30,00	7,50	40,00	10,00	100,00
	CIME/CSI	12,32	34,06	19,57	32,61	1,45	100,00
	CDI	13,94	26,67	32,73	26,06	0,61	100,00
	Ensemble	13,12	30,03	24,49	30,32	2,04	100,00
Ensemble	DGE	15,53	34,95	13,59	31,07	4,85	100,00
	CIME/CSI	17,78	33,33	20,74	27,41	0,74	100,00
	CDI	15,17	33,13	22,91	28,17	0,62	100,00
	Ensemble	16,24	33,48	20,69	28,30	1,29	100,00

Source : ESAC_2025

Une disparité marquée émerge dans l'analyse par genre. Les répondants masculins expriment systématiquement une satisfaction plus élevée (31,8% contre 22,2% pour les femmes), l'écart le plus significatif apparaissant au sein des grandes entreprises où 42,1% des hommes se déclarent satisfaits contre seulement 18,5% des femmes. Cette divergence de perception entre genres pourrait refléter des difficultés d'accès ou des expériences utilisateur distinctes méritant une investigation approfondie.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 42 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction global de la qualité du service de Télédéclaration des particuliers par sexe et par unité de gestion (en %)

Unité de gestion	Sexe du répondant	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
DGE	Masculin	10,53	30,26	17,11	35,53	6,58	100,00
	Féminin	29,63	48,15	3,70	18,52	0,00	100,00
	Ensemble	15,53	34,95	13,59	31,07	4,85	100,00
CIME/CSI	Masculin	18,36	30,92	20,77	29,47	0,48	100,00
	Féminin	15,87	41,27	20,63	20,63	1,59	100,00
	Ensemble	17,78	33,33	20,74	27,41	0,74	100,00
CDI	Masculin	15,54	33,86	20,32	29,48	0,80	100,00
	Féminin	13,89	30,56	31,94	23,61	0,00	100,00
	Ensemble	15,17	33,13	22,91	28,17	0,62	100,00
Ensemble	Masculin	15,92	32,21	20,04	30,34	1,50	100,00
	Féminin	17,28	37,65	22,84	21,60	0,62	100,00
	Ensemble	16,24	33,48	20,69	28,30	1,29	100,00

Source : ESAC_2025

III.1.4 Appréciation de la qualité des services numériques de Télédéclaration des particuliers par critère de satisfaction

a. Accessibilité

L'accessibilité constitue un obstacle majeur avec 55,46% d'insatisfaction nationale, particulièrement critique à Douala où ce taux atteint 63,8%. Cette difficulté d'accès touche davantage les moyennes entreprises (CIME/CSI) dont 71,62% se déclarent insatisfaites dans la capitale économique. Paradoxalement, les grandes entreprises des régions périphériques affichent une satisfaction de 50% sur ce même critère, suggérant une perception territorialement inégale.

Tableau 43 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité du service de Télédéclaration des particuliers par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	31,58	31,58	18,42	18,42	0,00	100,00
	CIME/CSI	20,27	51,35	13,51	13,51	1,35	100,00
	CDI	17,82	40,59	15,84	24,75	0,99	100,00
	Ensemble	21,13	42,72	15,49	19,72	0,94	100,00
Yaoundé	DGE	8,00	40,00	24,00	28,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	27,59	25,86	17,24	25,86	3,45	100,00
	CDI	24,56	28,07	19,30	24,56	3,51	100,00
	Ensemble	22,86	29,29	19,29	25,71	2,86	100,00
Reste du pays	DGE	17,50	20,00	12,50	42,50	7,50	100,00
	CIME/CSI	15,22	37,68	18,84	26,81	1,45	100,00
	CDI	13,94	40,00	23,03	21,82	1,21	100,00
	Ensemble	14,87	36,73	20,12	26,24	2,04	100,00
Ensemble	DGE	20,39	29,13	17,48	30,10	2,91	100,00
	CIME/CSI	19,26	38,89	17,04	22,96	1,85	100,00
	CDI	17,03	38,08	20,12	23,22	1,55	100,00
	Ensemble	18,39	37,07	18,53	24,14	1,87	100,00

Source : ESAC_2025

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



b. Convivialité

La convivialité émerge comme le point fort relatif du dispositif, avec 31,9% de satisfaction nationale et un taux d'indifférence significatif de 33,0%. Cette dimension est particulièrement appréciée par les petites structures doualaises (39,6% de satisfaction) et les grandes structures en régions (47,5%). Cette répartition contre-intuitive indique que les interfaces, bien qu'imparfaites, semblent plus adaptées aux besoins des structures modestes dans les centres économiques et des entités importantes en périphérie.

Tableau 44 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité du service de Télédéclaration des particuliers par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	15,79	28,95	36,84	18,42	0,00	100,00
	CIME/CSI	12,16	22,97	32,43	31,08	1,35	100,00
	CDI	13,86	22,77	23,76	38,61	0,99	100,00
	Ensemble	13,62	23,94	29,11	32,39	0,94	100,00
Yaoundé	DGE	8,00	36,00	16,00	40,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	15,52	22,41	27,59	34,48	0,00	100,00
	CDI	17,54	31,58	21,05	26,32	3,51	100,00
	Ensemble	15,00	28,57	22,86	32,14	1,43	100,00
Reste du pays	DGE	15,00	22,50	15,00	35,00	12,50	100,00
	CIME/CSI	9,42	22,46	40,58	26,09	1,45	100,00
	CDI	7,88	18,79	44,85	25,45	3,03	100,00
	Ensemble	9,33	20,70	39,65	26,82	3,50	100,00
Ensemble	DGE	13,59	28,16	23,30	30,10	4,85	100,00
	CIME/CSI	11,48	22,59	35,56	29,26	1,11	100,00
	CDI	11,46	22,29	34,06	29,72	2,48	100,00
	Ensemble	11,78	23,28	33,05	29,60	2,30	100,00

Source : ESAC_2025

c. Rapidité / délai de réponse

La rapidité de traitement constitue le défaut majeur du système, cristallisant 64,7% d'insatisfaction nationale. Cette défaillance traverse toutes les catégories d'entreprises et toutes les régions, avec des pics préoccupants à Douala (68,5% d'insatisfaction) et parmi les moyennes entreprises (71,6% pour les CIME/CSI). Seules les grandes entreprises maintiennent un niveau de satisfaction relatif (28,1% nationalement), illustrant un traitement potentiellement prioritaire des dossiers importants économiquement.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 45 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité du service de télédéclaration des particuliers par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	36,84	26,32	21,05	15,79	0,00	100,00
	CIME/CSI	27,03	44,59	13,51	13,51	1,35	100,00
	CDI	24,75	43,56	7,92	21,78	1,98	100,00
	Ensemble	27,70	40,85	12,21	17,84	1,41	100,00
Yaoundé	DGE	12,00	44,00	16,00	28,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	24,14	37,93	15,52	20,69	1,72	100,00
	CDI	29,82	35,09	22,81	10,53	1,75	100,00
	Ensemble	24,29	37,86	18,57	17,86	1,43	100,00
Reste du pays	DGE	27,50	27,50	5,00	30,00	10,00	100,00
	CIME/CSI	21,01	43,48	16,67	15,94	2,90	100,00
	CDI	14,55	49,70	18,79	15,76	1,21	100,00
	Ensemble	18,66	44,61	16,33	17,49	2,92	100,00
Ensemble	DGE	27,18	31,07	13,59	24,27	3,88	100,00
	CIME/CSI	23,33	42,59	15,56	16,30	2,22	100,00
	CDI	20,43	45,20	16,10	16,72	1,55	100,00
	Ensemble	22,56	42,10	15,52	17,67	2,16	100,00

Source : ESAC_2025

d. Assistance / support en ligne

L'assistance en ligne révèle une fracture entre types d'utilisateurs, les petites entreprises (23,2% de satisfaction) se montrant généralement plus satisfaites que les moyennes (14,8%). Ce paradoxe suggère soit un accompagnement spécifique des plus petites structures, soit des attentes moins élevées de leur part. Le fort taux d'indifférence (32,6%) sur ce critère traduit également une sous-utilisation probable des canaux de support disponibles, particulièrement marquée dans les régions périphériques où 40% des petites entreprises n'expriment aucun avis tranché.

Tableau 46 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance disponible pour le service de télédéclaration des particuliers par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	26,32	28,95	39,47	5,26	0,00	100,00
	CIME/CSI	12,16	39,19	37,84	9,46	1,35	100,00
	CDI	19,80	27,72	25,74	24,75	1,98	100,00
	Ensemble	18,31	31,92	32,39	15,96	1,41	100,00
Yaoundé	DGE	20,00	40,00	20,00	20,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	31,03	24,14	27,59	15,52	1,72	100,00
	CDI	28,07	35,09	26,32	8,77	1,75	100,00
	Ensemble	27,86	31,43	25,71	13,57	1,43	100,00
Reste du pays	DGE	12,50	40,00	20,00	20,00	7,50	100,00
	CIME/CSI	18,12	31,16	34,78	15,22	0,72	100,00
	CDI	12,73	21,82	40,00	22,42	3,03	100,00
	Ensemble	14,87	27,70	35,57	19,24	2,62	100,00
Ensemble	DGE	19,42	35,92	27,18	14,56	2,91	100,00
	CIME/CSI	19,26	31,85	34,07	13,70	1,11	100,00
	CDI	17,65	26,01	33,13	20,74	2,48	100,00
	Ensemble	18,53	29,74	32,61	17,10	2,01	100,00

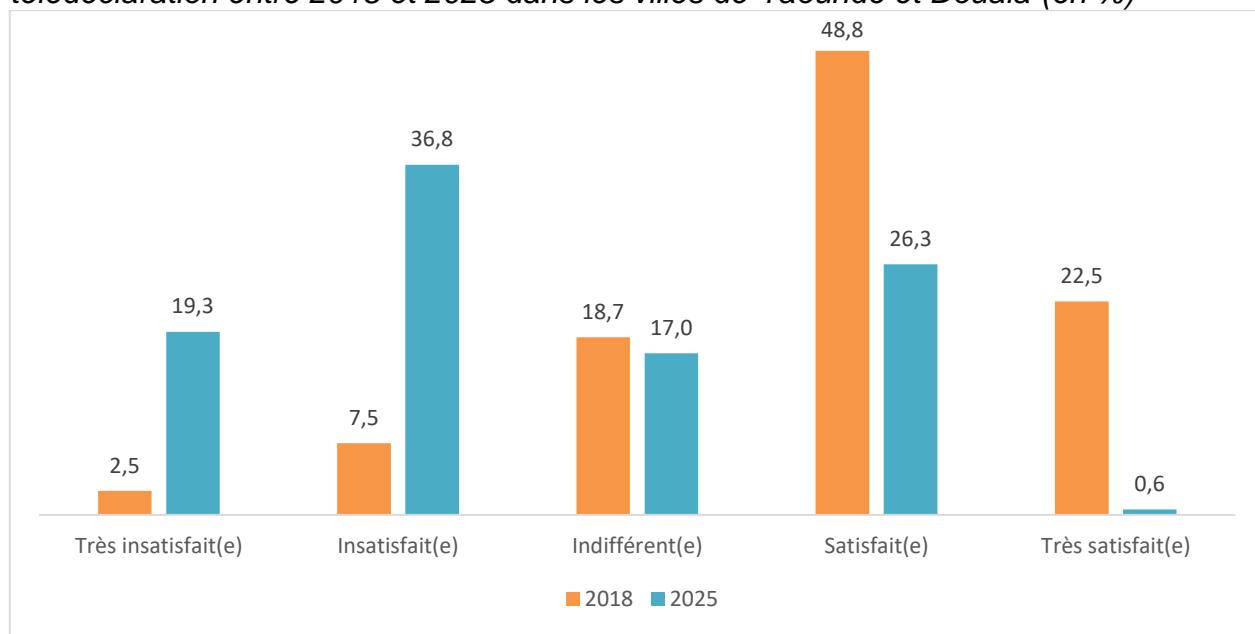
Source : ESAC_2025

III.1.5 Evolution de la satisfaction entre 2018 et 2025

La perception des services de télédéclaration fiscale a évolué entre 2018 et 2025 dans les métropoles de Yaoundé et Douala. En 2018, 71,3 % des contribuables se déclaraient satisfaits ou très satisfaits de ces services, tandis qu'en 2025, ce pourcentage est passé à 26,9 %, soit une diminution de 44,4 points. Cette variation reflète un changement dans l'expérience des utilisateurs des services numériques proposés par la Direction Générale des Impôts.

Le taux d'insatisfaction a également augmenté, passant de 10 % en 2018 à 56,1 % en 2025, ce qui représente une hausse de 46,1 points. Plus précisément, la proportion des contribuables "insatisfaits" a progressé de 29,3 points, et celle des "très insatisfaits" de 16,8 points. En parallèle, les opinions positives ont diminué : le pourcentage des "satisfait(e)s" a baissé de 22,5 points, et celui des "très satisfait(e)s" de 21,9 points. Le nombre de contribuables indifférents est resté relativement constant, avec une légère variation de -1,7 points.

Graphique 16 : Evolution du niveau de satisfaction des contribuables sur les services de télédéclaration entre 2018 et 2025 dans les villes de Yaoundé et Douala (en %)



Source : DINA Surveys/2018 & ESAC_2025

III.2 Déclaration Statistique et Fiscale (DSF)

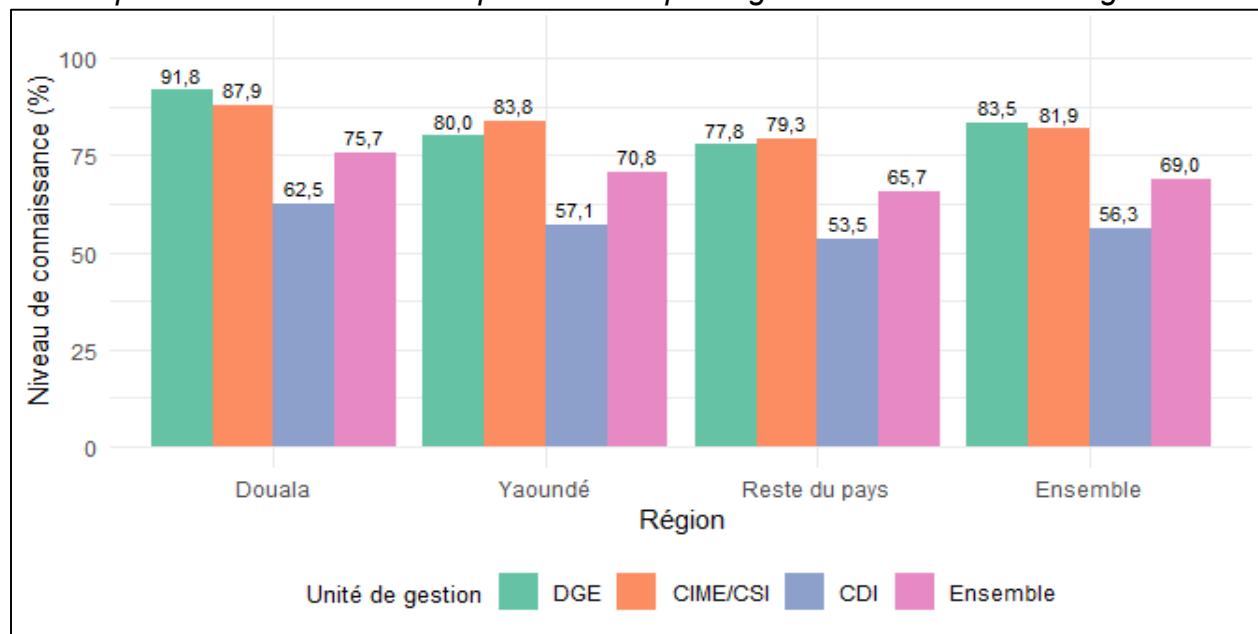
III.2.1 Connaissance des services numériques de DSF par les contribuables

La connaissance des services DSF se révèle inégale sur l'ensemble du territoire. Douala et Yaoundé se distinguent nettement, au point d'atteindre 91,8% de taux de connaissance pour les contribuables de la DGE dans la première ville, tandis qu'ailleurs, les chiffres baissent sensiblement. En moyenne, on recense 69,0% de connaissance sur l'ensemble du pays, reflétant déjà une bonne diffusion, bien que des écarts subsistent.

Les différentes unités de gestion contribuent à cette disparité. Le groupe des grandes entreprises DGE affiche systématiquement les pourcentages les plus élevés, culminant à 83,5% au niveau national et à 91,8% dans les grands centres économiques. Les contribuables CIME/CSI suivent de près, avec des résultats relativement solides, tandis que les contribuables des CDI apparaissent en retrait, oscillant entre 53,5% et 62,5% selon la région, pour aboutir à une moyenne de 56,3% au niveau national.

Plus on s'éloigne des métropoles, plus le manque de familiarité avec les services DSF semble s'accentuer. Douala et Yaoundé concentrent l'essentiel des différences : l'écart entre les grandes entreprises et les très petites (CDI) y atteint respectivement 29,3 et 26,7 points.

Graphique 17 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service numérique de déclaration statistique et fiscale par région et suivant l'unité de gestion



Source : ESAC_2025

III.2.2 Utilisation des services numériques de DSF par les contribuables

L'utilisation du service DSF révèle une dynamique similaire à celle observée précédemment pour les niveaux de connaissance.

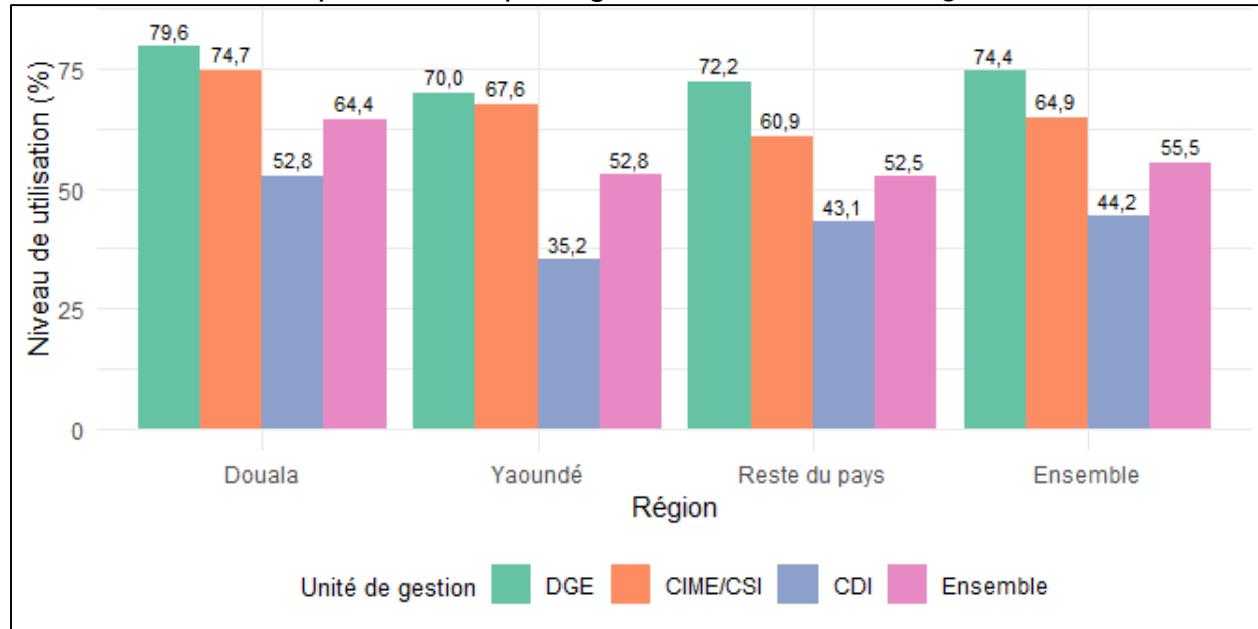
À Douala, les grandes entreprises enregistrent le niveau d'utilisation le plus important, atteignant 79,6 %. Les entreprises relevant des CIME/CSI suivent avec un chiffre proche (74,7 %), tandis que celles relevant des CDI sont nettement plus en retrait à 52,8 %. La situation à Yaoundé présente une configuration analogue, même si les écarts sont plus prononcés : les GE affichent une performance solide à 70,0 %, suivie des ME/PE (67,6 %), alors que les TPE tombent à 35,2 %, révélant une rupture notable avec les autres.

En dehors de ces deux grandes métropoles, les niveaux d'utilisation des services diminuent encore davantage. Les entreprises relevant de la DGE conservent un bon niveau de 72,2 %, tandis que celles sous les CIME/CSI et les CDI voient leur taux baisser respectivement à 60,9 % et 43,1 %.

À l'échelle nationale, les moyennes confirment ces disparités : les entreprises relevant de la DGE affichent un taux d'utilisation notable de 74,4 %, tandis que celles sous

les CIME/CSI présentent une utilisation correcte de 64,9 %. En revanche, les entreprises rattachées aux CDI restent clairement en retrait avec seulement 44,2 %, ce qui contribue à tirer vers le bas la moyenne nationale à 55,5 %.

Graphique 18 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service numérique de déclaration statistique et fiscale par région et suivant l'unité de gestion



Source : ESAC_2025

III.2.3 Appréciation globale de la qualité des services numériques de DSF

Concernant l'appréciation de la qualité des services numériques DSF, on constate des disparités significatives selon les régions et les unités de gestion. Au niveau national, le taux d'insatisfaction prévaut avec 42% des répondants se déclarant insatisfaits ou très insatisfaits, contre seulement 24,6% exprimant une satisfaction. Cette tendance générale masque toutefois des nuances importantes entre les différentes zones géographiques et catégories d'entreprises.

Les grandes métropoles présentent des profils de satisfaction distincts. À Douala, on observe un mécontentement prononcé avec 28,90% de répondants très insatisfaits et 31,79% d'insatisfaits, soit un total de 60,7% d'opinions négatives. Yaoundé affiche un tableau similaire mais légèrement plus favorable, avec 51,0% d'insatisfaction globale contre 29,6% de satisfaction. Cette différence, bien que modeste, pourrait s'expliquer par la proximité des services centraux dans la capitale administrative.

Le contraste s'accentue lorsqu'on examine les résultats par unité de gestion. Les grandes entreprises relevant de la DGE manifestent généralement une opinion plus équilibrée, avec des taux de satisfaction atteignant 31,6% à Yaoundé et 30,2% au niveau national. À l'inverse, les petites structures rattachées aux CDI expriment un mécontentement particulièrement marqué, culminant à 69,1% d'insatisfaction à Douala. Cette tendance suggère que les services numériques actuels répondent mieux aux besoins des grandes entités qu'à ceux des petites entreprises.

Le reste du pays présente la situation la plus préoccupante avec 57,2% de répondants insatisfaits ou très insatisfaits, contre seulement 23,4% de satisfaction. Les moyennes entreprises (CIME/CSI) y affichent notamment le plus fort taux d'insatisfaction (67,7%), révélant des attentes particulièrement déçues dans cette catégorie.

L'indifférence constitue également un indicateur intéressant, oscillant entre 15,0% à Douala et 19,4% dans le reste du pays. Ce sentiment, plus marqué chez les CDI (23,7% au niveau national), pourrait traduire soit une méconnaissance des services, soit une utilisation insuffisante pour former une opinion tranchée. La quasi-absence d'opinions très satisfaites (0,6% au niveau national) constitue par ailleurs un signal préoccupant quant à l'expérience utilisateur offerte.

Tableau 47 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de DSF par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	15,79	26,32	31,58	26,32	0,00	100,00
	CIME/CSI	29,03	35,48	9,68	25,81	0,00	100,00
	CDI	35,62	31,51	10,96	21,92	0,00	100,00
	Ensemble	28,90	31,79	15,03	24,28	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	5,26	36,84	21,05	31,58	5,26	100,00
	CIME/CSI	26,53	26,53	16,33	30,61	0,00	100,00
	CDI	16,67	36,67	23,33	23,33	0,00	100,00
	Ensemble	19,39	31,63	19,39	28,57	1,02	100,00
Reste du pays	DGE	10,26	48,72	7,69	33,33	0,00	100,00
	CIME/CSI	6,83	60,87	12,42	19,25	0,62	100,00
	CDI	6,85	38,36	30,14	23,29	1,37	100,00
	Ensemble	7,23	50,00	19,36	22,54	0,87	100,00
Ensemble	DGE	11,46	37,50	19,79	30,21	1,04	100,00
	CIME/CSI	15,44	48,90	12,50	22,79	0,37	100,00
	CDI	16,47	36,14	23,69	22,89	0,80	100,00
	Ensemble	15,24	41,98	18,15	23,99	0,65	100,00

Source : ESAC_2025

Au regard du genre, on note une insatisfaction plus marquée chez les femmes, en particulier au sein de la DGE et des moyennes entreprises (CIME/CSI), où elles dépassent souvent la barre de 50% d'insatisfaites. Les hommes, bien qu'eux aussi majoritairement insatisfaits, affichent dans l'ensemble des taux de satisfaction légèrement supérieurs (près de 25% contre moins de 20% pour les femmes). Cette différence s'observe dans toutes les unités de gestion, mais elle est plus sensible dans la DGE, où près de 35% des hommes se déclarent satisfaits, contre seulement 14% des femmes.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 48 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale par rapport à le service de DSF par sexe et par unité de gestion (en %)

Unité de gestion	Sexe du répondant	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifferent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
DGE	Masculin	10,81	33,78	18,92	35,14	1,35	100,00
	Féminin	13,64	50,00	22,73	13,64	0,00	100,00
	Ensemble	11,46	37,50	19,79	30,21	1,04	100,00
CIME/CSI	Masculin	15,62	47,77	12,50	23,66	0,45	100,00
	Féminin	14,58	54,17	12,50	18,75	0,00	100,00
	Ensemble	15,44	48,90	12,50	22,79	0,37	100,00
CDI	Masculin	17,22	34,93	22,97	23,92	0,96	100,00
	Féminin	12,50	42,50	27,50	17,50	0,00	100,00
	Ensemble	16,47	36,14	23,69	22,89	0,80	100,00
Ensemble	<i>Masculin</i>	<i>15,58</i>	<i>40,43</i>	<i>17,75</i>	<i>25,44</i>	<i>0,79</i>	<i>100,00</i>
	<i>Féminin</i>	<i>13,64</i>	<i>49,09</i>	<i>20,00</i>	<i>17,27</i>	<i>0,00</i>	<i>100,00</i>
	Ensemble	15,24	41,98	18,15	23,99	0,65	100,00

Source : ESAC_2025

III.2.4 Appréciation de la qualité des services numériques de DSF par critère de satisfaction

a. Accessibilité

L'accessibilité aux services de DSF suscite globalement un sentiment mitigé : le cumul de « très insatisfaits » et d' « insatisfaits » dépasse souvent les 50 %, notamment dans les CIME/CSI où l'on enregistre des pics à plus de 54 % dans le reste du pays et jusqu'à 43 % à Douala. Les taux de satisfaction restent, pour leur part, assez limités et oscillent autour de 22 % à 35 % selon les régions et les unités de gestion.

Douala et Yaoundé présentent des niveaux de satisfaction légèrement supérieurs pour les grandes entreprises, avec respectivement près de 29 % et 26 % de « satisfait ». En revanche, les moyennes entreprises (CIME/CSI) concentrent la plus forte proportion d'insatisfaits, surtout dans le reste du pays où elles atteignent presque 62 %. Les très petites entreprises (CDI) affichent une plus grande dispersion, avec un taux de « très insatisfaits » élevé à Douala (35 %) mais un léger mieux hors métropoles, où l'on note la présence d'un petit noyau de « très satisfait » (3,4 %). Les cibles de la DGE, attribuent globalement la meilleure appréciation en matière d'accessibilité pour ce service, en particulier à Douala et dans le reste du pays, où les satisfait peuvent représenter jusqu'à 35 %.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 49 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité du service de DSF par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifferent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	10,53	34,21	26,32	28,95	0,00	100,00
	CIME/CSI	20,97	43,55	11,29	22,58	1,61	100,00
	CDI	35,62	28,77	15,07	19,18	1,37	100,00
	Ensemble	24,86	35,26	16,18	22,54	1,16	100,00
Yaoundé	DGE	10,53	31,58	31,58	26,32	0,00	100,00
	CIME/CSI	28,57	28,57	14,29	28,57	0,00	100,00
	CDI	16,67	30,00	30,00	23,33	0,00	100,00
	Ensemble	21,43	29,59	22,45	26,53	0,00	100,00
Reste du pays	DGE	7,69	41,03	15,38	35,90	0,00	100,00
	CIME/CSI	7,45	54,66	18,63	19,25	0,00	100,00
	CDI	5,48	45,89	21,92	23,29	3,42	100,00
	Ensemble	6,65	49,42	19,65	22,83	1,45	100,00
Ensemble	DGE	9,38	36,46	22,92	31,25	0,00	100,00
	CIME/CSI	14,34	47,43	16,18	21,69	0,37	100,00
	CDI	15,66	38,96	20,88	22,09	2,41	100,00
	Ensemble	14,10	42,30	19,12	23,34	1,13	100,00

Source : ESAC_2025

b. Convivialité

La convivialité des services DSF semble globalement marquée par une forte proportion d'indifférents, dépassant le tiers des répondants au niveau national. Cette posture neutre se retrouve partout mais s'accompagne d'insatisfactions notables : près de 41% cumulent un niveau d'insatisfaction (très insatisfait ou insatisfait), contre seulement 25% de répondants déclarant être satisfaits ou très satisfaits.

Les disparités régionales sont visibles. Yaoundé enregistre la plus forte part de satisfaits (plus de 32% au total) et la plus faible de « très insatisfaits » (un peu plus de 12%). Douala, avec 19,65% de « très insatisfaits », se retrouve nettement plus critique, même si 25% s'estiment satisfaits. Le reste du pays affiche la plus haute proportion d'insatisfaction pure (34,10%) et un taux de satisfaction réduit, autour de 23%.

Les grandes entreprises rattachées à la DGE présentent les indices de satisfaction les plus élevés, culminant à plus de 34% de satisfaits au niveau national (satisfaits + très satisfaits). Les entreprises moyennes (CIME/CSI) se situent dans une moyenne plus modérée, tandis que les plus petites structures (CDI) se montrent les moins enthousiastes : seulement 21% de satisfaits en moyenne et un taux de « très insatisfaits » qui grimpe jusqu'à 31,51% à Douala.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 50 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité des services de DSF par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	10,53	21,05	42,11	26,32	0,00	100,00
	CIME/CSI	11,29	24,19	30,65	32,26	1,61	100,00
	CDI	31,51	23,29	27,40	17,81	0,00	100,00
	Ensemble	19,65	23,12	31,79	24,86	0,58	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	26,32	21,05	42,11	10,53	100,00
	CIME/CSI	16,33	26,53	26,53	30,61	0,00	100,00
	CDI	13,33	26,67	36,67	23,33	0,00	100,00
	Ensemble	12,24	26,53	28,57	30,61	2,04	100,00
Reste du pays	DGE	5,13	41,03	20,51	30,77	2,56	100,00
	CIME/CSI	6,21	32,30	39,75	21,12	0,62	100,00
	CDI	6,16	34,25	36,99	20,55	2,05	100,00
	Ensemble	6,07	34,10	36,42	21,97	1,45	100,00
Ensemble	DGE	6,25	30,21	29,17	31,25	3,12	100,00
	CIME/CSI	9,19	29,41	35,29	25,37	0,74	100,00
	CDI	14,46	30,12	34,14	20,08	1,20	100,00
	Ensemble	10,86	29,82	33,87	24,15	1,30	100,00

Source : ESAC_2025

c. Rapidité / délai de réponse

La perception de la rapidité des services DSF suscite un niveau élevé d'insatisfaction. Au niveau national, près des deux tiers des répondants se déclarent « très insatisfaits » ou « insatisfaits », tandis que seuls 17 à 20 % se disent satisfaits ou très satisfaits. Douala est la plus critique, avec près de 69% d'avis négatifs, tandis que Yaoundé en compte 56%. Dans le reste du pays, l'insatisfaction avoisine 63 %, évoquant une lenteur globalement ressentie.

Les grandes entreprises (DGE) se montrent les moins négatives : la somme des « très insatisfaits » et « insatisfaits » frôle les 53 %. Les moyennes entreprises (CIME/CSI) dépassent 69 % d'opinions négatives, ce qui en fait la catégorie la plus critique. Les plus petites structures gérées par les CDI oscillent souvent entre 60 et 65 % d'insatisfaits, soulignant un besoin de réactivité plus marqué que chez les petits comptes.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 51 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité du service de DSF par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait (e)	Indifférent (e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	23,68	34,21	23,68	18,42	0,00	100,00
	CIME/CSI	32,26	38,71	11,29	16,13	1,61	100,00
	CDI	42,47	30,14	10,96	15,07	1,37	100,00
	Ensemble	34,68	34,10	13,87	16,18	1,16	100,00
Yaoundé	DGE	5,26	36,84	36,84	15,79	5,26	100,00
	CIME/CSI	20,41	34,69	14,29	28,57	2,04	100,00
	CDI	23,33	43,33	30,00	3,33	0,00	100,00
	Ensemble	18,37	37,76	23,47	18,37	2,04	100,00
Reste du pays	DGE	10,26	43,59	20,51	25,64	0,00	100,00
	CIME/CSI	27,33	45,34	16,15	10,56	0,62	100,00
	CDI	11,64	44,52	19,86	14,38	9,59	100,00
	Ensemble	18,79	44,80	18,21	13,87	4,34	100,00
Ensemble	DGE	14,58	38,54	25,00	20,83	1,04	100,00
	CIME/CSI	27,21	41,91	14,71	15,07	1,10	100,00
	CDI	22,09	40,16	18,47	13,25	6,02	100,00
	Ensemble	23,18	40,68	17,83	15,24	3,08	100,00

Source : ESAC_2025

d. Assistance / support en ligne

Près de la moitié des répondants se déclarent insatisfaits ou très insatisfaits de l'assistance DSF, tandis qu'à peine 15% sont satisfaits et à peine plus de 3% très satisfaits. Douala affiche un meilleur ressenti global (19% de satisfaits) que Yaoundé (10%) et le reste du pays (15%). Du point de vue des unités de gestion, les entreprises CIME/CSI concentrent l'essentiel du mécontentement (près de 57%), alors que les contribuables CDI se démarquent par un taux de très satisfaits plus élevé (environ 6%).

Tableau 52 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance disponible pour le service de DSF par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait (e)	Indifférent (e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	21,05	31,58	36,84	10,53	0,00	100,00
	CIME/CSI	12,90	24,19	32,26	25,81	4,84	100,00
	CDI	35,62	21,92	24,66	17,81	0,00	100,00
	Ensemble	24,28	24,86	30,06	19,08	1,73	100,00
Yaoundé	DGE	21,05	31,58	31,58	10,53	5,26	100,00
	CIME/CSI	32,65	28,57	22,45	14,29	2,04	100,00
	CDI	13,33	36,67	43,33	3,33	3,33	100,00
	Ensemble	24,49	31,63	30,61	10,20	3,06	100,00
Reste du pays	DGE	5,13	38,46	30,77	23,08	2,56	100,00
	CIME/CSI	15,53	48,45	24,84	11,18	0,00	100,00
	CDI	9,59	32,19	32,88	16,44	8,90	100,00
	Ensemble	11,85	40,46	28,90	14,74	4,05	100,00
Ensemble	DGE	14,58	34,38	33,33	15,62	2,08	100,00
	CIME/CSI	18,01	39,34	26,10	15,07	1,47	100,00
	CDI	17,67	29,72	31,73	15,26	5,62	100,00
	Ensemble	17,34	34,68	29,50	15,24	3,24	100,00

Source : ESAC_2025

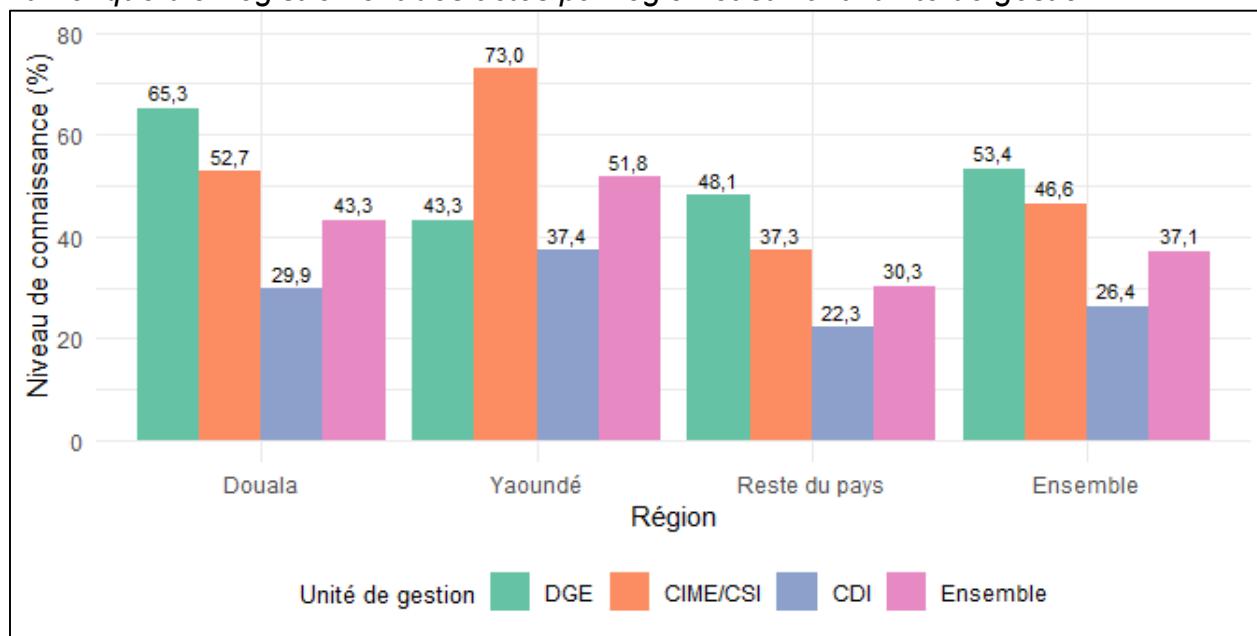
III.3 Enregistrement des actes

III.3.1 Connaissance des services numériques d'Enregistrement des actes par les contribuables

La connaissance des services numériques d'enregistrement des actes varie fortement selon les régions et types d'entreprises. Le taux national moyen est de 37,1%, avec Yaoundé en tête (51,8%), suivie de Douala (43,3%), tandis que le reste du pays est nettement en retrait (30,3%).

Les grandes entreprises (DGE) sont généralement mieux informées, sauf à Yaoundé où les moyennes entreprises (CIME/CSI) affichent le taux le plus élevé (73%). Les petites entreprises (CDI) montrent systématiquement les taux les plus faibles, avec seulement 22,3% dans le reste du pays. Les écarts sont considérables : jusqu'à 35 points entre grandes et petites entreprises à Douala, et un fossé de 21,5 points entre Yaoundé et le reste du pays.

Graphique 19 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service numérique d'enregistrement des actes par région et suivant l'unité de gestion



Source : ESAC_2025

III.3.2 Utilisation des services numériques d'Enregistrement des actes par les contribuables

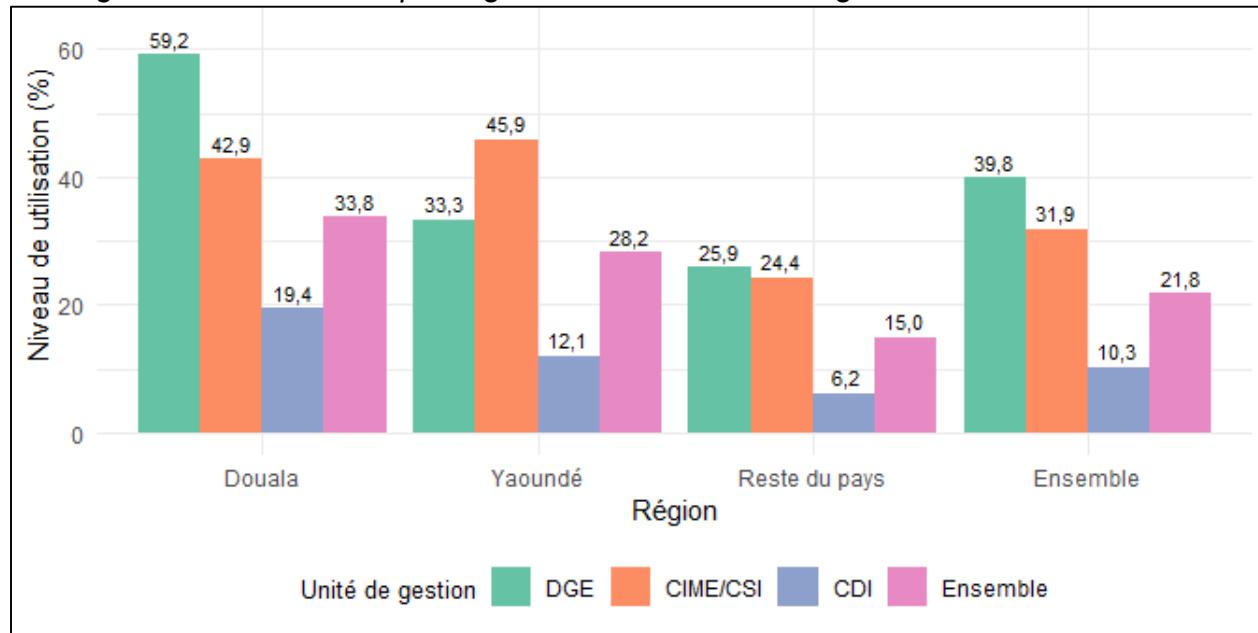
Le niveau d'utilisation des services numériques d'enregistrement des actes est globalement modeste avec une moyenne nationale de 21,8%. Douala présente le taux le plus élevé (33,8%), devant Yaoundé (28,2%), tandis que le reste du pays affiche un retard significatif (15,0%).

Les grandes entreprises (DGE) de Douala sont les plus actives avec 59,2% d'utilisation, constituant le meilleur score national. À Yaoundé, les moyennes entreprises

(CIME/CSI) se distinguent avec 45,9% d'utilisation. Les petites entreprises (CDI) montrent une utilisation très faible, particulièrement prononcée dans le reste du pays (6,2%).

L'écart entre connaissance et utilisation révèle d'importantes disparités. À Douala, le taux de conversion connaissance-utilisation atteint 90,7% pour les grandes entreprises, contre seulement 27,8% pour les petites entreprises du reste du pays.

Graphique 20 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service numérique d'enregistrement des actes par région et suivant l'unité de gestion



Source : ESAC_2025

III.3.3 Appréciation globale de la qualité des services numériques d'Enregistrement des actes

La satisfaction globale des contribuables envers les services d'enregistrement des actes est modérée, avec un taux national de 38,6%. Yaoundé se démarque positivement (56,6%) tandis que le reste du pays affiche le niveau le plus bas (30,2%), révélant d'importantes disparités territoriales.

Les grandes entreprises (DGE) sont nettement plus satisfaites (57,7%) que les moyennes et petites entreprises (environ 32-33%). Le pic de satisfaction est atteint par la DGE de Yaoundé (88,9%), alors que les CIME/CSI du reste du pays présentent le taux le plus faible (19,1%), indiquant un fossé considérable de 69,8 points.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 53 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service d'Enregistrement des actes par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	0,00	17,24	37,93	41,38	3,45	100,00
	CIME/CSI	11,76	20,59	26,47	38,24	2,94	100,00
	CDI	4,17	41,67	33,33	20,83	0,00	100,00
	Ensemble	5,75	25,29	32,18	34,48	2,30	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	0,00	11,11	77,78	11,11	100,00
	CIME/CSI	6,06	18,18	21,21	45,45	9,09	100,00
	CDI	9,09	27,27	27,27	36,36	0,00	100,00
	Ensemble	5,66	16,98	20,75	49,06	7,55	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	21,43	14,29	64,29	0,00	100,00
	CIME/CSI	1,59	52,38	26,98	19,05	0,00	100,00
	CDI	15,79	15,79	26,32	42,11	0,00	100,00
	Ensemble	4,17	40,62	25,00	30,21	0,00	100,00
Ensemble	DGE	0,00	15,38	26,92	53,85	3,85	100,00
	CIME/CSI	5,38	35,38	25,38	30,77	3,08	100,00
	CDI	9,26	29,63	29,63	31,48	0,00	100,00
	Ensemble	5,08	29,66	26,69	36,02	2,54	100,00

Source : ESAC_2025

Le clivage par genre révèle des tendances contrastées selon les unités de gestion. Pour les contribuables DGE, les femmes sont significativement plus satisfaites (77,8% contre 53,5% pour les hommes), tandis que la tendance s'inverse pour les CDI où les hommes sont beaucoup plus satisfait (36,6% contre 15,4% pour les femmes).

Tableau 54 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service d'Enregistrement des actes par unité de gestion et par sexe (en %)

Unité de gestion	Sexe du répondant	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
DGE	Masculin	0,00	16,28	30,23	48,84	4,65	100,00
	Féminin	0,00	11,11	11,11	77,78	0,00	100,00
	Ensemble	0,00	15,38	26,92	53,85	3,85	100,00
CIME/CSI	Masculin	5,88	39,22	19,61	32,35	2,94	100,00
	Féminin	3,57	21,43	46,43	25,00	3,57	100,00
	Ensemble	5,38	35,38	25,38	30,77	3,08	100,00
CDI	Masculin	9,76	21,95	31,71	36,59	0,00	100,00
	Féminin	7,69	53,85	23,08	15,38	0,00	100,00
	Ensemble	9,26	29,63	29,63	31,48	0,00	100,00
Ensemble	Masculin	5,38	30,11	24,73	37,10	2,69	100,00
	Féminin	4,00	28,00	34,00	32,00	2,00	100,00
	Ensemble	5,08	29,66	26,69	36,02	2,54	100,00

Source : ESAC_2025

III.3.4 Appréciation de la qualité des services numériques d'Enregistrement des actes par critère de satisfaction

L'analyse des critères de satisfaction des services numériques d'enregistrement révèle une hiérarchie claire des performances. La convivialité se distingue comme le point fort avec 42,8% de satisfaction nationale, suivie de l'accessibilité (38,1%). En revanche,

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



la rapidité (33,1%) et surtout l'assistance en ligne (26,7%) constituent les maillons faibles du dispositif.

a. Accessibilité

L'accessibilité des services d'enregistrement satisfait pleinement les grandes entreprises (DGE), qui affichent le plus bas taux de mécontentement (15% environ) et plus de la moitié de satisfaits au niveau national. À Yaoundé, cette catégorie culmine même à près de 89% de satisfaction. Les CIME/CSI présentent la plus forte proportion d'insatisfaits (plus de 40%), notamment hors des grands centres, tandis que les entreprises relevant des CDI restent plus partagées, avec environ 30% de satisfaits, 31% d'insatisfaits et un fort taux d'indifférence. Globalement, près de 38% des répondants sont satisfaits ou très satisfaits, 33% se déclarent insatisfaits, et près de 29% affichent une position neutre.

Tableau 55 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité du service d'enregistrement des actes par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifferent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	0,00	13,79	41,38	41,38	3,45	100,00
	CIME/CSI	2,94	26,47	20,59	41,18	8,82	100,00
	CDI	16,67	20,83	37,50	25,00	0,00	100,00
	Ensemble	5,75	20,69	32,18	36,78	4,60	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	0,00	11,11	88,89	0,00	100,00
	CIME/CSI	6,06	24,24	21,21	42,42	6,06	100,00
	CDI	18,18	9,09	36,36	36,36	0,00	100,00
	Ensemble	7,55	16,98	22,64	49,06	3,77	100,00
Reste du pays	DGE	7,14	21,43	7,14	64,29	0,00	100,00
	CIME/CSI	3,17	49,21	30,16	17,46	0,00	100,00
	CDI	10,53	15,79	42,11	31,58	0,00	100,00
	Ensemble	5,21	38,54	29,17	27,08	0,00	100,00
Ensemble	DGE	1,92	13,46	26,92	55,77	1,92	100,00
	CIME/CSI	3,85	36,92	25,38	30,00	3,85	100,00
	CDI	14,81	16,67	38,89	29,63	0,00	100,00
	Ensemble	5,93	27,12	28,81	35,59	2,54	100,00

Source : ESAC_2025

b. Convivialité

La convivialité des services d'enregistrement atteint 42,8% de satisfaction nationale, avec Yaoundé en tête (54,7%) devant Douala (40,2%) et le reste du pays (38,5%). La DGE de Yaoundé se distingue particulièrement avec 88,9% de satisfaction et aucune insatisfaction, constituant une référence d'excellence.

Les grandes entreprises (DGE) sont généralement plus satisfaites (57,7%) que les petites et moyennes structures. Paradoxalement, les CDI du reste du pays affichent un bon taux de satisfaction (63,2%), tandis que les CIME/CSI de cette même région présentent un taux préoccupant (25,4%).

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 56 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité des services d'enregistrement des actes par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	0,00	20,69	34,48	41,38	3,45	100,00
	CIME/CSI	2,94	14,71	32,35	47,06	2,94	100,00
	CDI	4,17	20,83	54,17	20,83	0,00	100,00
	Ensemble	2,30	18,39	39,08	37,93	2,30	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	0,00	11,11	77,78	11,11	100,00
	CIME/CSI	3,03	27,27	18,18	45,45	6,06	100,00
	CDI	0,00	18,18	45,45	36,36	0,00	100,00
	Ensemble	1,89	20,75	22,64	49,06	5,66	100,00
Reste du pays	DGE	7,14	21,43	7,14	64,29	0,00	100,00
	CIME/CSI	3,17	26,98	44,44	23,81	1,59	100,00
	CDI	5,26	0,00	31,58	63,16	0,00	100,00
	Ensemble	4,17	20,83	36,46	37,50	1,04	100,00
Ensemble	DGE	1,92	17,31	23,08	53,85	3,85	100,00
	CIME/CSI	3,08	23,85	34,62	35,38	3,08	100,00
	CDI	3,70	12,96	44,44	38,89	0,00	100,00
	Ensemble	2,97	19,92	34,32	40,25	2,54	100,00

Source : ESAC_2025

c. Rapidité / délai de réponse

La rapidité des services présente une situation préoccupante avec 45,3% d'insatisfaction au niveau national, atteignant des sommets alarmants pour les CIME/CSI du reste du pays (73% d'insatisfaction). Ces résultats suggèrent un besoin urgent d'amélioration des délais de traitement et du support utilisateur, particulièrement pour les régions périphériques, qui cumulent les déficits sur tous les critères évalués.

Tableau 57 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité des services d'enregistrement des actes par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	10,34	17,24	37,93	31,03	3,45	100,00
	CIME/CSI	8,82	26,47	23,53	38,24	2,94	100,00
	CDI	25,00	20,83	29,17	20,83	4,17	100,00
	Ensemble	13,79	21,84	29,89	31,03	3,45	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	22,22	22,22	44,44	11,11	100,00
	CIME/CSI	9,09	30,30	18,18	36,36	6,06	100,00
	CDI	9,09	36,36	27,27	27,27	0,00	100,00
	Ensemble	7,55	30,19	20,75	35,85	5,66	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	35,71	7,14	57,14	0,00	100,00
	CIME/CSI	36,51	36,51	12,70	14,29	0,00	100,00
	CDI	15,79	10,53	26,32	47,37	0,00	100,00
	Ensemble	27,08	31,25	14,58	27,08	0,00	100,00
Ensemble	DGE	5,77	23,08	26,92	40,38	3,85	100,00
	CIME/CSI	22,31	32,31	16,92	26,15	2,31	100,00
	CDI	18,52	20,37	27,78	31,48	1,85	100,00
	Ensemble	17,80	27,54	21,61	30,51	2,54	100,00

Source : ESAC_2025

d. Assistance / support en ligne

L'assistance en ligne constitue le point critique pour toutes les unités de gestion, quelle que soit la taille des entreprises. Ce déficit est particulièrement marqué pour les moyennes entreprises (CIME/CSI) avec seulement 23,9% de satisfaction. Les grandes entreprises (DGE) restent critiques envers l'assistance (32,7% de satisfaction).

Tableau 58 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance disponible pour l'enregistrement des actes par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait (e)	Indifférent (e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	17,24	13,79	48,28	20,69	0,00	100,00
	CIME/CSI	11,76	23,53	38,24	26,47	0,00	100,00
	CDI	12,50	16,67	41,67	29,17	0,00	100,00
	Ensemble	13,79	18,39	42,53	25,29	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	22,22	11,11	44,44	11,11	0,00	100,00
	CIME/CSI	12,12	27,27	27,27	6,06	0,00	100,00
	CDI	18,18	36,36	36,36	9,09	0,00	100,00
	Ensemble	15,09	26,42	26,42	26,42	5,66	100,00
Reste du pays	DGE	7,14	21,43	28,57	42,86	0,00	100,00
	CIME/CSI	17,46	38,10	26,98	14,29	3,17	100,00
	CDI	10,53	21,05	31,58	26,32	10,53	100,00
	Ensemble	14,58	32,29	28,12	20,83	4,17	100,00
Ensemble	DGE	15,38	15,38	36,54	30,77	1,92	100,00
	CIME/CSI	14,62	31,54	30,00	20,77	3,08	100,00
	CDI	12,96	22,22	37,04	24,07	3,70	100,00
	Ensemble	14,41	25,85	33,05	23,73	2,97	100,00

Source : ESAC_2025

III.4 Importation des véhicules

III.4.1 Connaissance des services numériques d'importation des véhicules par les contribuables

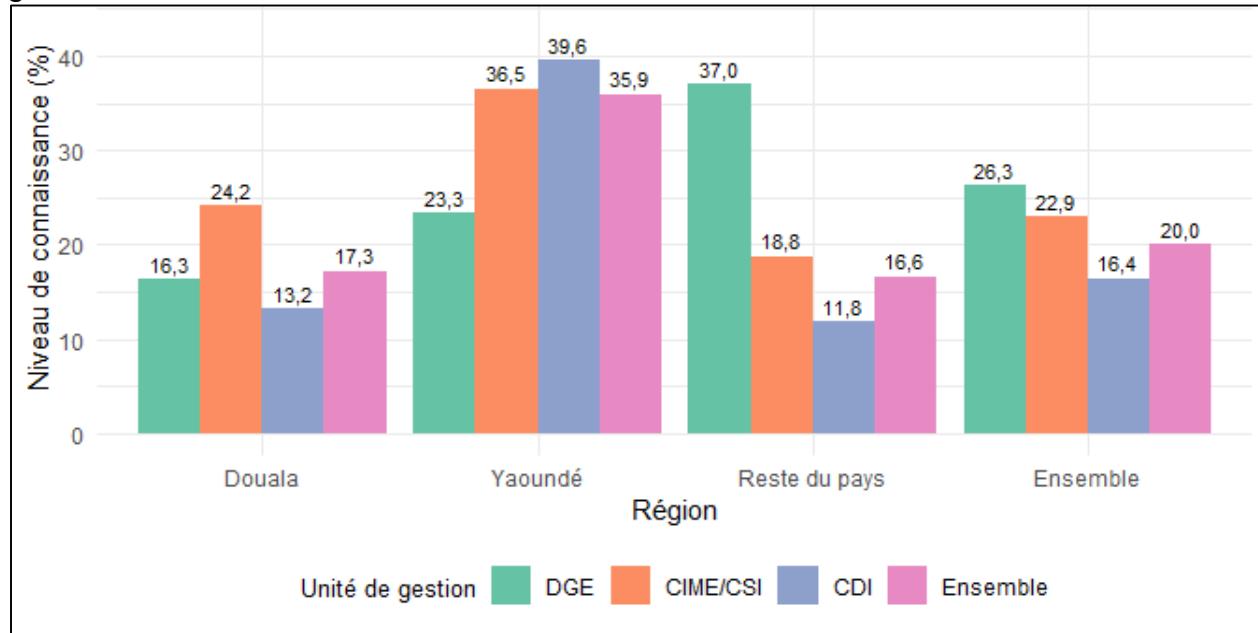
La connaissance des services numériques d'importation des véhicules varie considérablement selon les régions et les unités de gestion au Cameroun. Yaoundé se distingue nettement avec un taux moyen de connaissance de 37%, soit plus du double de celui observé à Douala (17,3%) et dans le reste du pays (16,6%). Cette disparité régionale reflète probablement déséquilibre informationnel préoccupant pour les contribuables des autres zones.

Les entreprises ne bénéficient pas toutes du même niveau d'information selon leur taille. Les grandes entreprises rattachées à la DGE affichent globalement une meilleure connaissance des services (29,3% en moyenne nationale), particulièrement marquée dans le reste du pays où elles atteignent 37%. Les moyennes entreprises présentent une situation contrastée, dominant à Douala (24,2%) et Yaoundé (39,6%), mais chutant drastiquement à 18,9% ailleurs. Les très petites entreprises (CDI) demeurent systématiquement les moins informées avec seulement 15,4% au niveau national, atteignant un plancher de 11,8% hors des deux grandes métropoles.

Le cas particulier de Yaoundé mérite attention. Non seulement la capitale présente les taux les plus élevés, mais elle affiche également la plus grande homogénéité entre

types d'entreprises, l'écart entre CIME/CSI et CDI n'étant que de 3,7 points. Cette situation contraste fortement avec le reste du pays où l'on observe un fossé de 25,2 points entre grandes et petites entreprises, révélant une fracture numérique préoccupante. Ces disparités traduisent une inégalité d'accès à l'information fiscale selon la géographie et la taille des entreprises.

Graphique 21 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service numérique de déclaration d'importation de véhicules par région et suivant l'unité de gestion



Source : ESAC_2025

III.4.2 Utilisation des services numériques d'Importation des véhicules par les contribuables

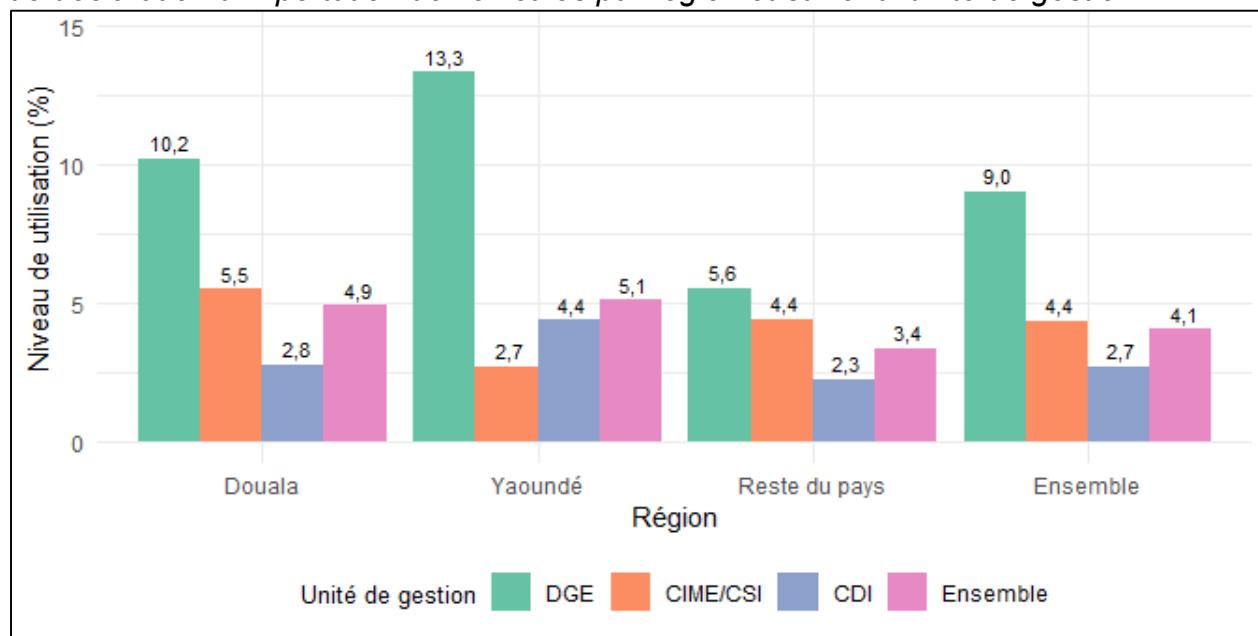
L'utilisation des services numériques d'importation des véhicules reste globalement faible (4,1% en moyenne nationale), contrastant fortement avec leur niveau de connaissance. Seul un contribuable sur cinq environ convertit sa connaissance en utilisation effective.

Yaoundé et Douala présentent des taux d'utilisation proches (5,1% et 4,9% respectivement), supérieurs au reste du pays (3,4%). Les grandes entreprises (DGE) dominent largement avec 9% d'utilisation nationale, contre seulement 4,4% pour les moyennes (CIME/CSI) et 2,7% pour les petites (CDI).

Les disparités les plus marquées concernent les grandes entreprises : celles de Yaoundé atteignent 13,3% d'utilisation, soit plus du double que dans le reste du pays (5,6%). L'écart entre grandes et très petites entreprises culmine à 8,9 points à Yaoundé.

Les données révèlent une particularité notable des entreprises relevant des CDI à Yaoundé. En effet elles (4,4%) y utilisent davantage ce service numérique que les moyennes entreprises (2,7%), configuration unique qui mérite une analyse approfondie des facteurs de motivation et des obstacles spécifiques à chaque catégorie d'entreprise.

Graphique 22 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service numérique de déclaration d'importation de véhicules par région et suivant l'unité de gestion



Source : ESAC_2025

III.4.3 Appréciation globale de la qualité des services numériques d'importation des véhicules

Les réponses révèlent une satisfaction globale modérée pour le service d'importation des véhicules, avec un total d'environ 42,9% de répondants satisfaits ou très satisfaits et un peu plus de 40% d'insatisfaits ou très insatisfaits. Le reste se déclare plutôt neutre.

Les grandes entreprises (DGE) affichent le meilleur bilan : près de 64% sont satisfaites ou très satisfaites, et moins de 10% se disent « très insatisfaites ». Les entreprises gérées en CDI suivent de près, atteignant 57,1% de satisfaction globale. En revanche, les CIME/CSI se démarquent par un niveau élevé d'insatisfaction (environ 65%), et très peu d'avis favorables.

Douala apparaît comme la zone la plus contrastée, avec 25% de satisfaits et aucun « très satisfait ». Yaoundé se situe un peu au-dessus, totalisant 44,4% de réponses positives. Hors de ces deux métropoles, la satisfaction grimpe à 52,4% et domine nettement, malgré un socle non négligeable d'insatisfaits.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 59 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service d'importation des véhicules par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	0,00	20,00	40,00	40,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	50,00	0,00	50,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	33,33	33,33	0,00	33,33	0,00	100,00
	Ensemble	25,00	16,67	33,33	25,00	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	0,00	33,33	33,33	33,33	100,00
	CIME/CSI	50,00	50,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	0,00	25,00	25,00	50,00	0,00	100,00
	Ensemble	11,11	22,22	22,22	33,33	11,11	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	63,64	9,09	27,27	0,00	100,00
	CDI	14,29	14,29	0,00	57,14	14,29	100,00
	Ensemble	4,76	38,10	4,76	47,62	4,76	100,00
Ensemble	DGE	0,00	9,09	27,27	54,55	9,09	100,00
	CIME/CSI	17,65	47,06	17,65	17,65	0,00	100,00
	CDI	14,29	21,43	7,14	50,00	7,14	100,00
	Ensemble	11,90	28,57	16,67	38,10	4,76	100,00

Source : ESAC_2025

Certaines nuances sont à noter lorsque l'on distingue le genre du répondant. Les contribuables DGE enregistrent le plus fort taux de satisfaction, mais avec un écart notable entre hommes (deux tiers satisfaits) et femmes (environ la moitié). Aux CIME/CSI, malgré une insatisfaction globale élevée (près de 65%), certaines femmes se déclarent satisfaites à plus de 50%. Du côté des CDI, la satisfaction atteint 57% et profite notamment aux femmes, même si les hommes y affichent une insatisfaction avoisinant 38%.

Tableau 60 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service d'importation des véhicules par sexe et par unité de gestion (en %)

Unité de gestion	Sexe du répondant	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
DGE	Masculin	0,00	0,00	33,33	55,56	11,11	100,00
	Féminin	0,00	50,00	0,00	50,00	0,00	100,00
	Ensemble	0,00	9,09	27,27	54,55	9,09	100,00
CIME/CSI	Masculin	21,43	50,00	21,43	7,14	0,00	100,00
	Féminin	0,00	33,33	0,00	66,67	0,00	100,00
	Ensemble	17,65	47,06	17,65	17,65	0,00	100,00
CDI	Masculin	15,38	23,08	7,69	53,85	0,00	100,00
	Féminin	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	100,00
	Ensemble	14,29	21,43	7,14	50,00	7,14	100,00
Ensemble	Masculin	13,89	27,78	19,44	36,11	2,78	100,00
	Féminin	0,00	33,33	0,00	50,00	16,67	100,00
	Ensemble	11,90	28,57	16,67	38,10	4,76	100,00

Source : ESAC_2025

III.4.4 Appréciation de la qualité des services numériques d'importation des véhicules par critère de satisfaction

La satisfaction des usagers concernant les services numériques d'importation de véhicules varie significativement selon les dimensions évaluées, les types d'entreprises et les régions.

La convivialité des services se distingue comme le point fort (47,6% de satisfaction), suivie de l'accessibilité (33,3%), tandis que la rapidité (31%) et l'assistance en ligne (26,2%) constituent les principales faiblesses. Cette hiérarchie suggère que l'interface utilisateur est relativement appréciée, mais que les aspects opérationnels et le support demeurent problématiques.

a. Accessibilité

Le niveau de satisfaction global pour l'accessibilité du service d'importation tourne autour de 33%. Douala affiche seulement 25% de satisfaits, contre plus de 42% dans le reste du pays. Les grandes entreprises (DGE) dominent nettement, avec près de 64% de satisfaits, tandis que les CIME/CSI présentent une forte insatisfaction (près de 70%). Les entreprises gérées en CDI se situent dans un registre plus nuancé, autour de 50% de satisfaits.

Tableau 61 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité des services d'importation des véhicules par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	0,00	20,00	40,00	40,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	25,00	25,00	50,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	33,33	33,33	0,00	33,33	0,00	100,00
	Ensemble	16,67	25,00	33,33	25,00	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	0,00	33,33	66,67	0,00	100,00
	CIME/CSI	50,00	50,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	0,00	25,00	50,00	25,00	0,00	100,00
	Ensemble	11,11	22,22	33,33	33,33	0,00	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	0,00	33,33	66,67	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	72,73	18,18	9,09	0,00	100,00
	CDI	14,29	14,29	0,00	71,43	0,00	100,00
	Ensemble	4,76	42,86	14,29	38,10	0,00	100,00
Ensemble	DGE	0,00	9,09	36,36	54,55	0,00	100,00
	CIME/CSI	11,76	58,82	23,53	5,88	0,00	100,00
	CDI	14,29	21,43	14,29	50,00	0,00	100,00
	Ensemble	9,52	33,33	23,81	33,33	0,00	100,00

Source : ESAC_2025

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



b. Convivialité

La convivialité du service d'importation suscite environ 48% d'avis positifs au global (satisfait et très satisfait). Les Grandes Entreprises (DGE) se distinguent, avec près de 64% de satisfaction, tandis que les CIME/CSI restent sous la barre des 40%. Les CDI se situent dans un registre intermédiaire, avoisinant 57%. Douala enregistre beaucoup d'indifférents (42%) et peu de satisfait (25%), Yaoundé se caractérise par 33% de satisfait et 11% de très satisfait, et le reste du pays affiche la note la plus élevée (près de 62%).

Tableau 62 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité des services d'importation des véhicules par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	0,00	20,00	60,00	20,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	25,00	25,00	50,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	33,33	0,00	0,00	66,67	0,00	100,00
	Ensemble	16,67	16,67	41,67	25,00	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	0,00	33,33	33,33	33,33	100,00
	CIME/CSI	50,00	0,00	50,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	25,00	0,00	50,00	25,00	0,00	100,00
	Ensemble	22,22	0,00	44,44	22,22	11,11	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	27,27	18,18	54,55	0,00	100,00
	CDI	14,29	14,29	0,00	57,14	14,29	100,00
	Ensemble	4,76	19,05	9,52	61,90	4,76	100,00
Ensemble	DGE	0,00	9,09	36,36	45,45	9,09	100,00
	CIME/CSI	11,76	23,53	29,41	35,29	0,00	100,00
	CDI	21,43	7,14	14,29	50,00	7,14	100,00
	Ensemble	11,90	14,29	26,19	42,86	4,76	100,00

Source : ESAC_2025

c. Rapidité / délai de réponse

Le service d'importation des véhicules est jugé rapide par environ 38% des répondants. Les GE se placent en tête (environ 65% de satisfaction), alors que les contribuables CIME/CSI affichent une insatisfaction élevée (plus de 50%). Les entreprises CDI se situent autour de 36% de satisfait, mais présentent d'importants écarts selon la région : Douala et Yaoundé regroupent plus de la moitié des « indifférents » ou « très insatisfaits », tandis que le reste du pays enregistre moins de 35% d'avis favorables.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 63 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité des services d'importation des véhicules par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	0,00	20,00	60,00	20,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	50,00	0,00	50,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	33,33	0,00	33,33	33,33	0,00	100,00
	Ensemble	25,00	8,33	50,00	16,67	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	0,00	0,00	66,67	33,33	100,00
	CIME/CSI	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	25,00	0,00	50,00	25,00	0,00	100,00
	Ensemble	33,33	0,00	22,22	33,33	11,11	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	81,82	9,09	9,09	0,00	100,00
	CDI	14,29	28,57	14,29	42,86	0,00	100,00
	Ensemble	4,76	52,38	9,52	33,33	0,00	100,00
Ensemble	DGE	0,00	9,09	27,27	54,55	9,09	100,00
	CIME/CSI	23,53	52,94	17,65	5,88	0,00	100,00
	CDI	21,43	14,29	28,57	35,71	0,00	100,00
	Ensemble	16,67	28,57	23,81	28,57	2,38	100,00

Source : ESAC_2025

d. Assistance / support en ligne

L’assistance pour l’importation de véhicules satisfait à peine un quart des répondants (environ 26%). Douala reste majoritairement indifférente (58%), tandis que Yaoundé se caractérise par 33% de « très insatisfaits » mais aussi 44% de satisfaits. Hors de ces métropoles, plus de la moitié (52%) sont insatisfaits. Les Grandes Entreprises (DGE) ressortent en tête, avec près de 45% de satisfaits, alors que les CIME/CSI enregistrent plus de 70% d’insatisfaction et que la moitié des répondants CDI se déclarent simplement indifférents.

Tableau 64 : Niveau de satisfaction de l’assistance disponible pour les services d’importation des véhicules par région et par unité de gestion

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	0,00	20,00	60,00	20,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	50,00	0,00	50,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	0,00	33,33	66,67	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	16,67	16,67	58,33	8,33	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	33,33	0,00	0,00	33,33	33,33	100,00
	CIME/CSI	50,00	0,00	0,00	50,00	0,00	100,00
	CDI	25,00	0,00	50,00	25,00	0,00	100,00
	Ensemble	33,33	0,00	22,22	33,33	11,11	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	0,00	33,33	66,67	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	81,82	0,00	18,18	0,00	100,00
	CDI	14,29	14,29	42,86	28,57	0,00	100,00
	Ensemble	4,76	47,62	19,05	28,57	0,00	100,00
Ensemble	DGE	9,09	9,09	36,36	36,36	9,09	100,00
	CIME/CSI	17,65	52,94	11,76	17,65	0,00	100,00
	CDI	14,29	14,29	50,00	21,43	0,00	100,00
	Ensemble	14,29	28,57	30,95	23,81	2,38	100,00

Source : ESAC_2025

III.5 Vente des véhicules

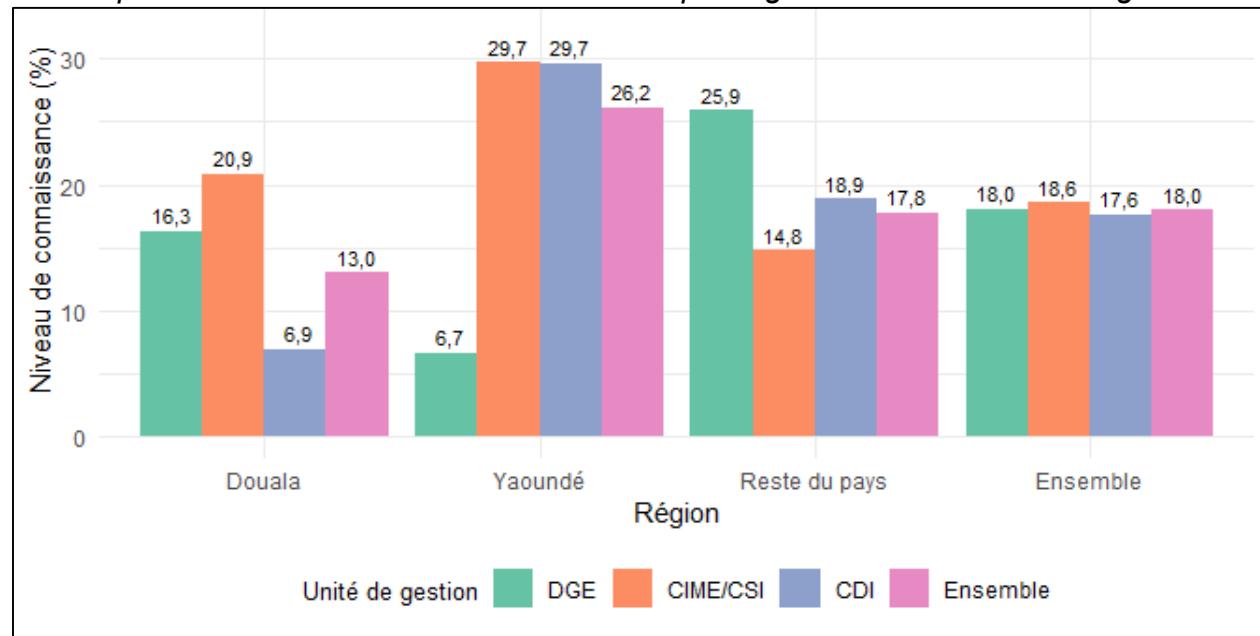
III.5.1 Connaissance des services numériques de Vente des véhicules par les contribuables

La connaissance des services numériques de vente de véhicules présente un niveau moyen national modeste (18%) avec des disparités régionales substantielles. Yaoundé domine nettement (25,9%) devant le reste du pays (18%) et Douala (13%), cette dernière affichant un retard préoccupant.

L'aspect le plus remarquable concerne Yaoundé, où tous les types d'entreprises présentent des taux presque identiques (28-30%), configuration unique révélant une diffusion équilibrée de l'information indépendamment de la taille des structures. À l'inverse, Douala montre des écarts considérables entre types d'entreprises, les petites (CDI) étant particulièrement marginalisées avec seulement 6,3% de connaissance contre 20,9% pour les moyennes (CIME/CSI).

Dans le reste du pays, une inversion de tendance apparaît : les grandes entreprises (DGE, 25,9%) sont nettement mieux informées que les moyennes (CIME/CSI, 14,5%). Cette configuration hétérogène suggère l'absence d'une stratégie nationale cohérente de communication. Comparativement aux services d'importation, les services de vente restent globalement moins connus.

Graphique 23 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service numérique de déclaration de vente de véhicule par région et suivant l'unité de gestion



Source : ESAC_2025

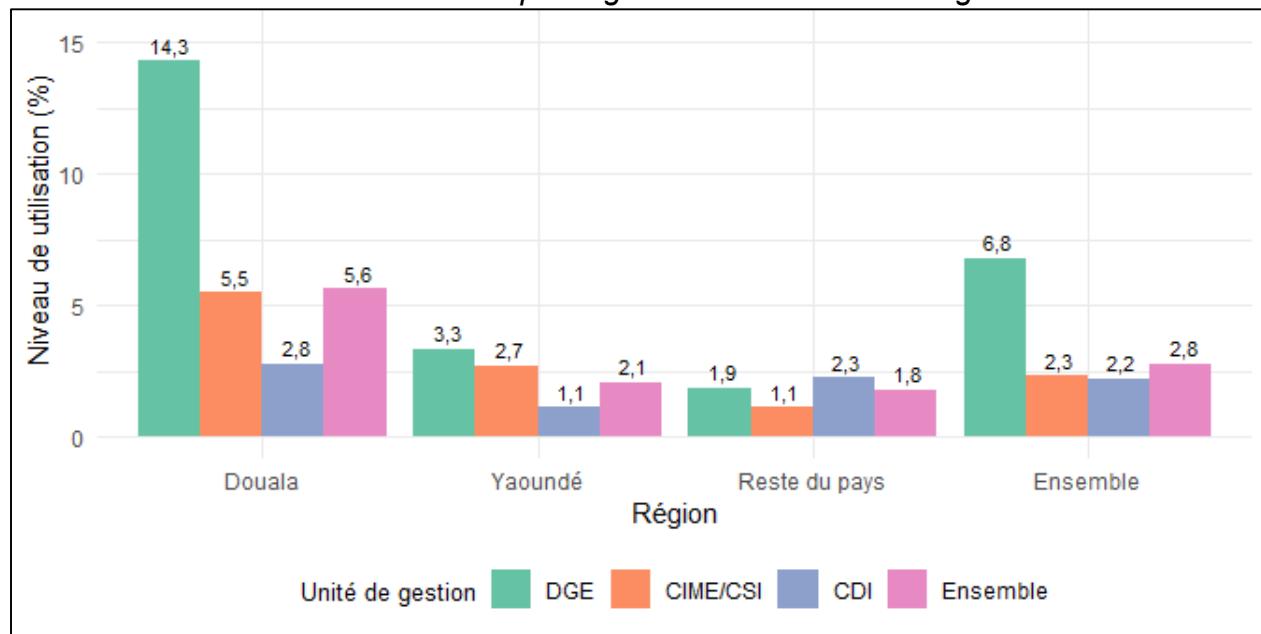
III.5.2 Utilisation des services numériques de Vente des véhicules par les contribuables

L'utilisation des services numériques de vente de véhicules reste très faible au niveau national (2,8%), contrastant avec le niveau de connaissance (18%). Seuls 15,6% des contribuables informés utilisent effectivement ces services.

Douala se distingue avec un taux d'utilisation (5,5%) plus de deux fois supérieur à Yaoundé (2,1%) et au reste du pays (1,8%), inversant totalement la tendance observée pour la connaissance. Cette particularité s'explique largement par la performance exceptionnelle des grandes entreprises (DGE) à Douala (14,3%), qui présentent un taux de conversion connaissance-utilisation remarquable de 87,7%.

Des disparités importantes existent entre les types d'entreprises, les grandes structures (DGE) affichant un taux d'utilisation moyen (6,8%) nettement supérieur aux moyennes et petites entreprises (environ 2,2%). L'écart est particulièrement marqué à Douala (11,7 points entre DGE et CDI), tandis qu'il s'inverse dans le reste du pays où les petites entreprises (CDI) utilisent plus ce service que les grandes entreprises (DGE). L'utilisation reste globalement inférieure à celle des services d'importation, particulièrement hors de Douala et pour les entreprises non-DGE.

Graphique 24 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service numérique de déclaration de vente de véhicule par région et suivant l'unité de gestion



Source : ESAC_2025

III.5.3 Appréciation globale de la qualité des services numériques vente des véhicules

Le taux global de satisfaction pour la vente des véhicules avoisine les 40%, sans aucun répondant « très satisfait ». Douala et Yaoundé se situent en dessous de la moyenne (environ 29% et 33% de satisfaits), tandis que le reste du pays enregistre 60%. Les contribuables DGE atteignent près de 38% de satisfaits, les contribuables CIME/CSI montent parfois à 50% (mais restent globalement plus critiques), et ceux rattachés aux CDI s'établissent autour de 36%

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 65 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de vente des véhicules par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	14,29	28,57	28,57	28,57	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	25,00	25,00	50,00	0,00	100,00
	CDI	33,33	0,00	66,67	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	14,29	21,43	35,71	28,57	0,00	100,00
Yaoundé	CIME/CSI	0,00	50,00	0,00	50,00	0,00	100,00
	CDI	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	0,00	66,67	0,00	33,33	0,00	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	50,00	0,00	50,00	0,00	100,00
	CDI	14,29	28,57	0,00	57,14	0,00	100,00
	Ensemble	10,00	30,00	0,00	60,00	0,00	100,00
Ensemble	DGE	12,50	25,00	25,00	37,50	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	37,50	12,50	50,00	0,00	100,00
	CDI	18,18	27,27	18,18	36,36	0,00	100,00
	Ensemble	11,11	29,63	18,52	40,74	0,00	100,00

Source : ESAC_2025

Sur le plan du genre, on note une insatisfaction plus marquée chez les femmes dans certains segments (pouvant atteindre 100% pour les contribuables DGE), là où la majorité des hommes oscillent entre indifférence et satisfaction.

Tableau 66 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de vente des véhicules par sexe et par unité de gestion (en %)

Unité de gestion	Sexe du répondant	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
DGE	Masculin	14,29	14,29	28,57	42,86	0,00	100,00
	Féminin	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	12,50	25,00	25,00	37,50	0,00	100,00
CIME/CSI	Masculin	0,00	33,33	16,67	50,00	0,00	100,00
	Féminin	0,00	50,00	0,00	50,00	0,00	100,00
	Ensemble	0,00	37,50	12,50	50,00	0,00	100,00
CDI	Masculin	10,00	30,00	20,00	40,00	0,00	100,00
	Féminin	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	18,18	27,27	18,18	36,36	0,00	100,00
Ensemble	Masculin	8,70	26,09	21,74	43,48	0,00	100,00
	Féminin	25,00	50,00	0,00	25,00	0,00	100,00
	Ensemble	11,11	29,63	18,52	40,74	0,00	100,00

Source : ESAC_2025

III.5.4 Appréciation de la qualité des services numériques de vente de véhicules par critère de satisfaction

La convivialité se distingue comme le point fort du dispositif (51,9%), devançant l'accessibilité et la rapidité (44,4% chacune). Contrairement aux tendances observées

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



pour la connaissance et l'utilisation, le reste du pays présente le taux de satisfaction le plus élevé (53,3%), devant Yaoundé (44,4%) et Douala (42,9%).

a. Accessibilité

Environ 44% des répondants jugent l'accessibilité du service de vente de véhicules satisfaisante ou très satisfaisante. Douala et Yaoundé restent en retrait, avec environ 29% et 33% de satisfaits, contre 60% dans le reste du pays. Les Grandes Entreprises (DGE) et les CIME/CSI atteignent chacun près de 50% de satisfaction, tandis que les CDI sont plus partagés, autour de 36% de satisfaits et 9% de « très satisfaits ».

Tableau 67 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité du service de vente de véhicules par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	14,29	14,29	28,57	42,86	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	25,00	25,00	50,00	0,00	100,00
	CDI	33,33	33,33	33,33	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	14,29	21,43	28,57	35,71	0,00	100,00
Yaoundé	CIME/CSI	0,00	50,00	0,00	50,00	0,00	100,00
	CDI	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	33,33	33,33	0,00	33,33	0,00	100,00
	DGE	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	100,00
Reste du pays	CIME/CSI	0,00	50,00	0,00	50,00	0,00	100,00
	CDI	0,00	28,57	14,29	42,86	14,29	100,00
	Ensemble	0,00	30,00	10,00	50,00	10,00	100,00
	DGE	12,50	12,50	25,00	50,00	0,00	100,00
Ensemble	CIME/CSI	0,00	37,50	12,50	50,00	0,00	100,00
	CDI	18,18	27,27	18,18	27,27	9,09	100,00
	Ensemble	11,11	25,93	18,52	40,74	3,70	100,00

Source : ESAC_2025

b. Convivialité

La convivialité des services de vente de véhicules montre des perceptions contrastées. Globalement, 48,1 % des entreprises sont satisfaites, 3,7 % très satisfaites, mais 14,8 % insatisfaites et 25,93 % indifférentes. Les différences sont marquées selon les unités de gestion et les régions.

À Douala, les contribuables CDI se distinguent avec 66,67 % de satisfaites, mais les entreprises DGE affichent 14,3 % d'insatisfaites et 28,6 % d'indifférentes. À Yaoundé, la strate DGE atteint 66,7 % de satisfaites, tandis que la strate CDI est à 100 % indifférentes, reflétant un manque d'appropriation. Dans le reste du pays, les contribuables CDI montrent 42,86 % de satisfaites et 14,3 % de très satisfaites, mais aussi 28,6 % d'insatisfaites, tandis que les contribuables CIME/CSI sont à 50 % satisfaites et 50 % indifférentes.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 68 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité du service de vente de véhicules par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	14,29	0,00	42,86	42,86	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	25,00	25,00	50,00	0,00	100,00
	CDI	33,33	0,00	0,00	66,67	0,00	100,00
	Ensemble	14,29	7,14	28,57	50,00	0,00	100,00
Yaoundé	CIME/CSI	0,00	0,00	50,00	50,00	0,00	100,00
	CDI	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	0,00	0,00	66,67	33,33	0,00	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	50,00	0,00	50,00	0,00	100,00
	CDI	0,00	28,57	14,29	42,86	14,29	100,00
	Ensemble	0,00	30,00	10,00	50,00	10,00	100,00
Ensemble	DGE	12,50	0,00	37,50	50,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	25,00	25,00	50,00	0,00	100,00
	CDI	9,09	18,18	18,18	45,45	9,09	100,00
	Ensemble	7,41	14,81	25,93	48,15	3,70	100,00

Source : ESAC_2025

c. Rapidité / délai de réponse

Environ 37% des répondants se disent insatisfaits du délai de réponse pour la vente de véhicules. Douala se répartit entre 21% de très insatisfaits et 43% de satisfaits, tandis que Yaoundé comptabilise 33% de très insatisfaits pour 67% de satisfaits. Hors des deux grandes villes, la moitié à 60% des entreprises sont insatisfaites. Par unité de gestion, la strate DGE attribue la meilleure notation (50% de satisfaits), suivie de près par les CDI (45%), alors que les CIME/CSI plafonnent à 38%.

Tableau 69 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité du service de vente de véhicules par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	14,29	0,00	42,86	42,86	0,00	100,00
	CIME/CSI	25,00	0,00	25,00	50,00	0,00	100,00
	CDI	33,33	0,00	33,33	33,33	0,00	100,00
	Ensemble	21,43	0,00	35,71	42,86	0,00	100,00
Yaoundé	CIME/CSI	50,00	0,00	0,00	50,00	0,00	100,00
	CDI	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	100,00
	Ensemble	33,33	0,00	0,00	66,67	0,00	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	0,00	57,14	0,00	42,86	0,00	100,00
	Ensemble	0,00	60,00	0,00	40,00	0,00	100,00
Ensemble	DGE	12,50	0,00	37,50	50,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	25,00	25,00	12,50	37,50	0,00	100,00
	CDI	9,09	36,36	9,09	45,45	0,00	100,00
	Ensemble	14,81	22,22	18,52	44,44	0,00	100,00

Source : ESAC_2025

d. Assistance / support en ligne

Environ 30% des répondants se disent satisfaits ou très satisfaits de l'assistance pour la vente de véhicules, tandis qu'un peu plus de 40% restent indifférents. Douala compte seulement 21% de satisfaits, Yaoundé culmine à 67%, mais avec 100% d'insatisfaction pour le CDI local. Le reste du pays enregistre 30% de satisfaits et 10% de « très satisfaits ». Par unité de gestion, la strate des entreprises rattachées aux CIME/CSI atteignent environ 38% de satisfaction, les entreprises DGE 25% et les CDI près de 27%, avec un petit noyau de « très satisfaits » (9%).

Tableau 70 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance disponible pour le service de vente de véhicules par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	28,57	14,29	42,86	14,29	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	25,00	50,00	25,00	0,00	100,00
	CDI	0,00	0,00	66,67	33,33	0,00	100,00
	Ensemble	14,29	14,29	50,00	21,43	0,00	100,00
Yaoundé	CIME/CSI	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	100,00
	CDI	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	0,00	33,33	0,00	66,67	0,00	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	50,00	50,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	0,00	28,57	42,86	14,29	14,29	100,00
	Ensemble	0,00	30,00	40,00	20,00	10,00	100,00
Ensemble	DGE	25,00	12,50	37,50	25,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	25,00	37,50	37,50	0,00	100,00
	CDI	0,00	27,27	45,45	18,18	9,09	100,00
	Ensemble	7,41	22,22	40,74	25,93	3,70	100,00

Source : ESAC_2025

III.6 Renouvellement de la carte crise

III.6.1 Connaissance des services numériques de Renouvellement de la carte crise par les contribuables

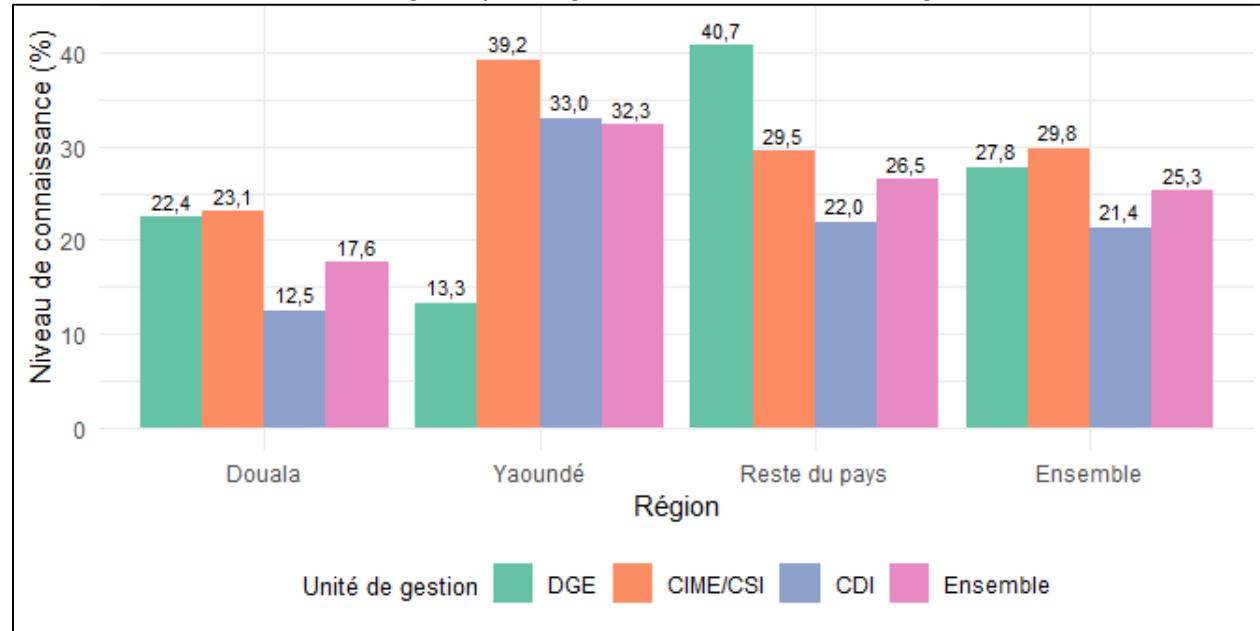
Le niveau de connaissance du service de Renouvellement de la carte crise présente des variations significatives à travers le territoire national. À l'échelle du pays, le taux moyen s'établit à 29,6%, indiquant qu'environ un tiers des contribuables est familier avec ce service numérique. Ce chiffre global masque toutefois d'importantes disparités régionales et entre les différentes catégories d'entreprises.

Yaoundé se démarque nettement avec le plus haut niveau de connaissance (32,3% en moyenne), dépassant Douala (17,8%) et le reste du pays (26,5%). La capitale politique affiche également un pic remarquable pour les moyennes entreprises (CIME/CSI) atteignant 39,2%, soit le taux le plus élevé de toutes les combinaisons région-unité. Cette performance de Yaoundé contraste fortement avec Douala, où le taux moyen est presque deux fois moins important.

L'analyse par unité de gestion révèle que les moyennes entreprises (CIME/CSI) sont généralement mieux informées sur ce service, avec un taux national de 29,5%. Elles devancent les petites entreprises (CDI) à 21,4% et les grandes entreprises (DGE) à 27,8%.

Les disparités les plus marquées se manifestent à Douala, où l'écart entre les unités atteint près de 10 points, allant de 12,5% pour les CDI à 22,4% pour la DGE. En revanche, à Yaoundé, les taux plus homogènes entre les CDI (32,3%) et l'ensemble (32,3%) témoignent d'un intérêt plus équilibré pour le service en question. Le "Reste du pays" présente un profil intéressant avec la plus forte connaissance pour les DGE (40,7%) mais une connaissance plus modérée pour les CIME/CSI (29,5%) et les CDI (22,0%).

Graphique 25 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service numérique de renouvellement de carte grise par région et suivant l'unité de gestion



Source : ESAC_2025

III.6.2 Utilisation des services numériques de Renouvellement de la carte crise par les contribuables

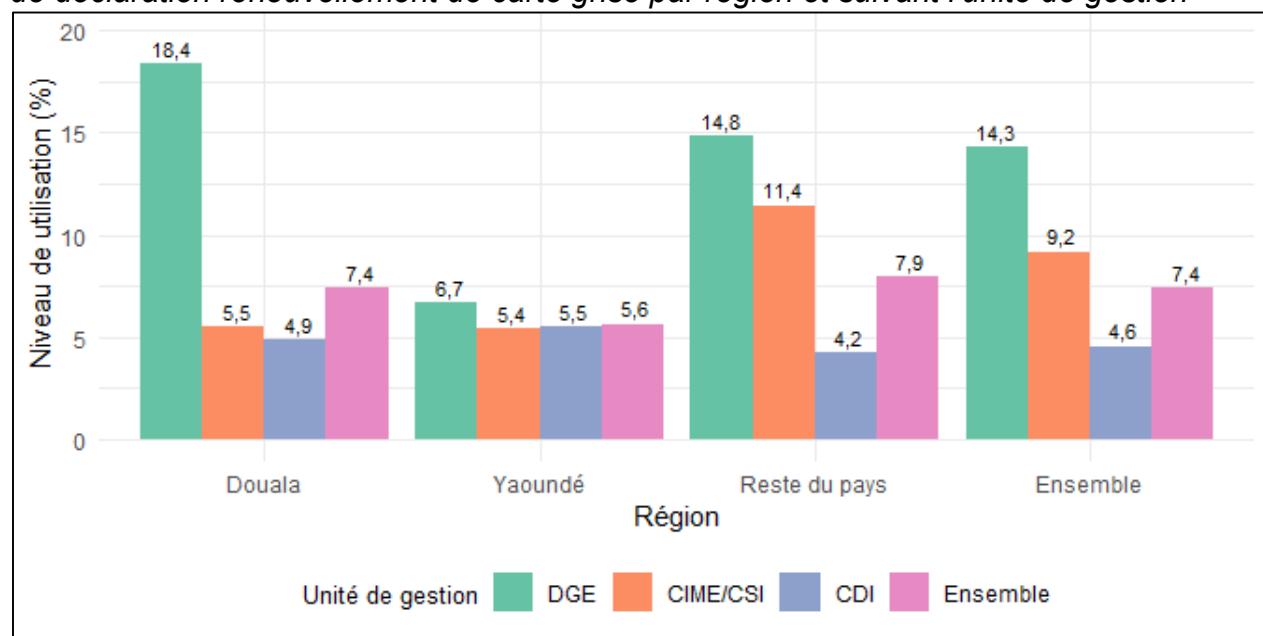
L'analyse du niveau d'utilisation du service de Renouvellement de la carte crise révèle des tendances distinctes par rapport à sa connaissance. À l'échelle nationale, le taux d'utilisation moyen s'établit à 7,4%, nettement inférieur au taux de connaissance précédemment observé (29,6%). Cet écart significatif indique qu'une importante proportion de contribuables connaissant le service ne le mobilise pas effectivement.

Un contraste régional marqué se dessine, avec Douala présentant le taux global d'utilisation le plus élevé (7,4%), suivie du reste du pays (7,9%), puis de Yaoundé (5,6%). Cette configuration diffère considérablement de celle observée pour la connaissance du service, où Yaoundé dominait largement. Douala, malgré sa plus faible connaissance du service, parvient à générer une adoption plus importante, suggérant une meilleure conversion entre connaissance et utilisation.

Les grandes entreprises (DGE) se distinguent comme les utilisatrices les plus actives du service numérique, avec un taux national de 14,3%, dépassant largement les CIME/CSI (9,2%) et les CDI (4,6%). Cette hiérarchie, plus conforme aux attentes concernant l'adoption numérique, contraste avec les résultats sur la connaissance du service. À Douala, l'écart est particulièrement marqué, les DGE atteignant 19,4% d'utilisation contre seulement 5,5% pour les CIME/CSI, illustrant une forte disparité d'utilisation entre catégories d'entreprises.

La performance des DGE est relativement homogène à travers les régions, oscillant entre 14,8% et 19,4%, tandis que les autres unités de gestion montrent davantage de variation territoriale. Les CIME/CSI du reste du pays (11,4%) se démarquent positivement par rapport à Douala (5,5%) et Yaoundé (5,4).

Graphique 26 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service numérique de déclaration renouvellement de carte grise par région et suivant l'unité de gestion



Source : ESAC_2025

III.6.3 Appréciation globale de la qualité des services numériques de renouvellement de carte grise

Au niveau national, la satisfaction vis-à-vis du renouvellement de la carte grise se concentre majoritairement autour de l'appréciation « satisfait » (34,2%), suivie par des opinions « insatisfait » (29,1%) et « indifférent » (26,6%). Les extrêmes « très insatisfait » et « très satisfait » restent relativement faibles (respectivement 7,6% et 2,5%), traduisant une tendance générale à une satisfaction modérée, mais encore en demi-teinte.

Selon les régions, Douala affiche un fort taux d'indifférence (44,4%) et un tiers de satisfaits (33,3%), tandis que les très insatisfaits et insatisfaits cumulent 22,2%. À Yaoundé, on observe plutôt un clivage marqué entre satisfaction (40%) et insatisfaction (60% si l'on additionne « très insatisfait » et « insatisfait »), sans aucune opinion « indifférente » ni « très satisfaite ». Dans le reste du pays, la situation est plus équilibrée : autour d'un tiers d'insatisfaits (33,3%) et de satisfaits (33,3%), avec une part non

négligeable d'avis « indifférent » (25,5%) et un petit noyau de « très insatisfaits » et « très satisfaits » (3,9% chacun).

Par unité de gestion, la DGE obtient dans l'ensemble un socle important de satisfaits (44,44%), malgré un taux d'indifférence relativement élevé (27,78%). La CIME/CSI se singularise par une proportion notable d'insatisfaits (43,24%), signe que le service de renouvellement de carte grise y rencontre davantage de critiques. En revanche, la CDI présente la part la plus élevée de satisfaits (45,83%) et, bien qu'elle enregistre aussi 12,50% de très insatisfaits, elle est la seule à afficher au total plus de 50% de satisfaits ou très satisfaits confondus.

Tableau 71 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de renouvellement de carte grise par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	11,11	11,11	55,56	22,22	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	25,00	50,00	25,00	0,00	100,00
	CDI	20,00	0,00	20,00	60,00	0,00	100,00
	Ensemble	11,11	11,11	44,44	33,33	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	25,00	25,00	0,00	50,00	0,00	100,00
	CDI	20,00	60,00	0,00	20,00	0,00	100,00
	Ensemble	20,00	40,00	0,00	40,00	0,00	100,00
Reste du pays	DGE	12,50	25,00	0,00	62,50	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	48,28	31,03	17,24	3,45	100,00
	CDI	7,14	7,14	28,57	50,00	7,14	100,00
	Ensemble	3,92	33,33	25,49	33,33	3,92	100,00
Ensemble	DGE	11,11	16,67	27,78	44,44	0,00	100,00
	CIME/CSI	2,70	43,24	29,73	21,62	2,70	100,00
	CDI	12,50	16,67	20,83	45,83	4,17	100,00
	Ensemble	7,59	29,11	26,58	34,18	2,53	100,00

Source : ESAC_2025

Les disparités de satisfaction apparaissent nettement entre hommes et femmes. Globalement, 36,3% des hommes se déclarent satisfaits contre 29,4% des femmes. Celles-ci sont proportionnellement plus nombreuses à se dire « très insatisfaites » ou « insatisfaites » (plus de la moitié), tandis que les hommes se partagent davantage entre indifférents (29,0%) et satisfaits (36,3%).

Au sein de la DGE, la satisfaction masculine s'établit autour de 44%, avec une part non négligeable d'indifférents (31,2%) et de légers mécontents, alors que les répondantes féminines se montrent beaucoup plus polarisées (50% « très insatisfaites », 50% « satisfaites »). Chez CIME/CSI, les hommes contribuent principalement à l'insatisfaction globale, affichant 44,4% d'insatisfaits, alors que les femmes (bien qu'en faible effectif) révèlent un taux remarquable de satisfaction (90%).

La situation s'avère plus partagée à la CDI. Les hommes y atteignent plus de la moitié de satisfaits (52,6%), tandis que les femmes présentent une répartition extrême entre « très insatisfaites » (20%) et « très satisfaites » (20%), traduisant un ressenti contrasté selon l'expérience de chacune.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 72 : Répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de renouvellement de carte grise par sexe et par unité de gestion (en %)

Unité de gestion	Sexe du répondant	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
DGE	Masculin	6,25	18,75	31,25	43,75	0,00	100,00
	Féminin	50,00	0,00	0,00	50,00	0,00	100,00
	Ensemble	11,11	16,67	27,78	44,44	0,00	100,00
CIME/CSI	Masculin	0,00	44,44	29,63	22,22	3,70	100,00
	Féminin	10,00	40,00	30,00	20,00	0,00	100,00
	Ensemble	2,70	43,24	29,73	21,62	2,70	100,00
CDI	Masculin	10,53	10,53	26,32	52,63	0,00	100,00
	Féminin	20,00	40,00	0,00	20,00	20,00	100,00
	Ensemble	12,50	16,67	20,83	45,83	4,17	100,00
Ensemble	Masculin	4,84	27,42	29,03	37,10	1,61	100,00
	Féminin	17,65	35,29	17,65	23,53	5,88	100,00
	Ensemble	7,59	29,11	26,58	34,18	2,53	100,00

Source : ESAC_2025

III.6.4 Appréciation de la qualité des services numériques de renouvellement de carte grise par critère de satisfaction

À l'échelle nationale, le niveau de satisfaction global reste modéré, avec environ un tiers des utilisateurs se déclarant satisfaits ou très satisfaits pour l'accessibilité (34,2%), moins pour la convivialité (31,6%), la rapidité (22,8%) et l'assistance en ligne (20,3%).

a. Accessibilité

L'accessibilité est jugée « satisfaisante » ou « très satisfaisante » par un peu plus d'un tiers des répondants, tandis qu'un tiers se déclare insatisfait et un tiers indifférent. Douala se démarque par des taux similaires de satisfaction et d'indifférence (environ 33%), avec une minorité « très satisfaite » (5,6%). À Yaoundé, 50% sont insatisfaits ou très insatisfaits, contre 40% de satisfaits. Dans le reste du pays, l'indifférence atteint près de 40%. Par unité de gestion, les entreprises DGE enregistrent le meilleur niveau de satisfaction (39%), les CIME/CSI se caractérisent par une forte indifférence (38%), tandis que les CDI se montre plus polarisée (37,5% d'insatisfaits contre 33,3% de satisfaits).

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 73 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité des services de renouvellement de carte grise par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	11,11	11,11	55,56	22,22	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	25,00	25,00	50,00	0,00	100,00
	CDI	20,00	20,00	0,00	40,00	20,00	100,00
	Ensemble	11,11	16,67	33,33	33,33	5,56	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	25,00	25,00	0,00	50,00	0,00	100,00
	CDI	20,00	40,00	20,00	20,00	0,00	100,00
	Ensemble	20,00	30,00	10,00	40,00	0,00	100,00
Reste du pays	DGE	12,50	25,00	12,50	50,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	27,59	44,83	24,14	3,45	100,00
	CDI	14,29	14,29	42,86	28,57	0,00	100,00
	Ensemble	5,88	23,53	39,22	29,41	1,96	100,00
Ensemble	DGE	11,11	16,67	33,33	38,89	0,00	100,00
	CIME/CSI	2,70	27,03	37,84	29,73	2,70	100,00
	CDI	16,67	20,83	29,17	29,17	4,17	100,00
	Ensemble	8,86	22,78	34,18	31,65	2,53	100,00

Source : ESAC_2025

b. Convivialité

La convivialité des services de renouvellement de carte grise est globalement acceptable, avec 29,1 % de satisfaites et 2,5 % de très satisfaites, mais 21,5 % d'insatisfaites et 34,2 % d'indifférentes. Les disparités sont nettes selon les régions et unités de gestion.

À Douala, les grandes entreprises (DGE) montrent 55,6 % d'indifférentes et 22,2 % de satisfaites, tandis que les contribuables CDI atteignent 60 % de satisfaites. À Yaoundé, l'ensemble des grandes entreprises affiche 100 % de satisfaction, mais les CIME/CSI et CDI affichent 50 % et 60 % de satisfaction, avec 25 % et 20 % d'entreprises insatisfaites. Dans le reste du pays, les CIME/CSI enregistrent 44,8 % d'indifférentes et 17,2 % de satisfaites, tandis que les CDI sont à 28,6 % d'indifférentes et satisfaites.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 74 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité des services de renouvellement de carte grise par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifferent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	11,11	11,11	55,56	22,22	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	25,00	50,00	25,00	0,00	100,00
	CDI	20,00	0,00	20,00	60,00	0,00	100,00
	Ensemble	11,11	11,11	44,44	33,33	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	25,00	25,00	0,00	50,00	0,00	100,00
	CDI	20,00	20,00	0,00	60,00	0,00	100,00
	Ensemble	20,00	20,00	0,00	60,00	0,00	100,00
Reste du pays	DGE	12,50	25,00	25,00	25,00	12,50	100,00
	CIME/CSI	6,90	27,59	44,83	17,24	3,45	100,00
	CDI	21,43	21,43	28,57	28,57	0,00	100,00
	Ensemble	11,76	25,49	37,25	21,57	3,92	100,00
Ensemble	DGE	11,11	16,67	38,89	27,78	5,56	100,00
	CIME/CSI	8,11	27,03	40,54	21,62	2,70	100,00
	CDI	20,83	16,67	20,83	41,67	0,00	100,00
	Ensemble	12,66	21,52	34,18	29,11	2,53	100,00

Source : ESAC_2025

c. Rapidité / délai de réponse

Concernant la rapidité des services de renouvellement de carte grise on observe que à Douala, 66,7% des entreprises relevant de la DGE sont insatisfaites, et globalement, 61,1% des entreprises se disent insatisfaites. À Yaoundé, l'insatisfaction est plus faible, avec 40% des entreprises insatisfaites, mais l'indifférence est élevée, notamment chez les grandes entreprises (100%). Dans le reste du pays, l'insatisfaction est élevée, atteignant 43,1%, avec des taux particulièrement élevés pour les entreprises relevant de CIME/CSI (48,2%) et de CDI (42,9%).

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 75 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité du service de renouvellement de carte grise par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	11,11	11,11	66,67	11,11	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	25,00	75,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	20,00	0,00	40,00	40,00	0,00	100,00
	Ensemble	11,11	11,11	61,11	16,67	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	25,00	0,00	25,00	50,00	0,00	100,00
	CDI	40,00	20,00	0,00	20,00	20,00	100,00
	Ensemble	30,00	10,00	10,00	40,00	10,00	100,00
Reste du pays	DGE	12,50	25,00	25,00	37,50	0,00	100,00
	CIME/CSI	24,14	48,28	17,24	10,34	0,00	100,00
	CDI	7,14	42,86	21,43	21,43	7,14	100,00
	Ensemble	17,65	43,14	19,61	17,65	1,96	100,00
Ensemble	DGE	11,11	16,67	44,44	27,78	0,00	100,00
	CIME/CSI	21,62	40,54	24,32	13,51	0,00	100,00
	CDI	16,67	29,17	20,83	25,00	8,33	100,00
	Ensemble	17,72	31,65	27,85	20,25	2,53	100,00

Source : ESAC_2025

d. Assistance / support en ligne

L'assistance en ligne au renouvellement de la carte grise suscite surtout de l'indifférence (près de 40%). L'insatisfaction (environ 41% si l'on cumule « très insatisfait » et « insatisfait ») est presque deux fois plus élevée que la satisfaction (à peine 20% de satisfaits ou très satisfaits). Douala se démarque par 72% d'indifférents, Yaoundé par un fort contraste (60% d'insatisfaits contre 40% de satisfaits), tandis que le reste du pays affiche autour de 43% d'insatisfaits et une satisfaction modérée (environ 21%). Côté unités de gestion, les contribuables CIME/CSI se distinguent par la plus forte insatisfaction (plus de la moitié), les contribuables DGE par une répartition équilibrée entre indifférence et satisfaction, et les CDI par un haut niveau d'indifférence (50%) accompagné d'une proportion notable de « très satisfaits » (17%).

Tableau 76 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance disponible pour le service de renouvellement de carte grise par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait (e)	Indifférent (e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	22,22	11,11	66,67	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	25,00	75,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	0,00	0,00	80,00	20,00	0,00	100,00
	Ensemble	11,11	11,11	72,22	5,56	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	50,00	0,00	0,00	50,00	0,00	100,00
	CDI	40,00	40,00	0,00	20,00	0,00	100,00
	Ensemble	40,00	20,00	0,00	40,00	0,00	100,00
Reste du pays	DGE	12,50	25,00	37,50	25,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	10,34	48,28	24,14	13,79	3,45	100,00
	CDI	0,00	14,29	57,14	14,29	14,29	100,00
	Ensemble	7,84	35,29	35,29	15,69	5,88	100,00
Ensemble	DGE	16,67	16,67	50,00	16,67	0,00	100,00
	CIME/CSI	13,51	40,54	27,03	16,22	2,70	100,00
	CDI	8,33	16,67	50,00	16,67	8,33	100,00
	Ensemble	12,66	27,85	39,24	16,46	3,80	100,00

Source : ESAC_2025

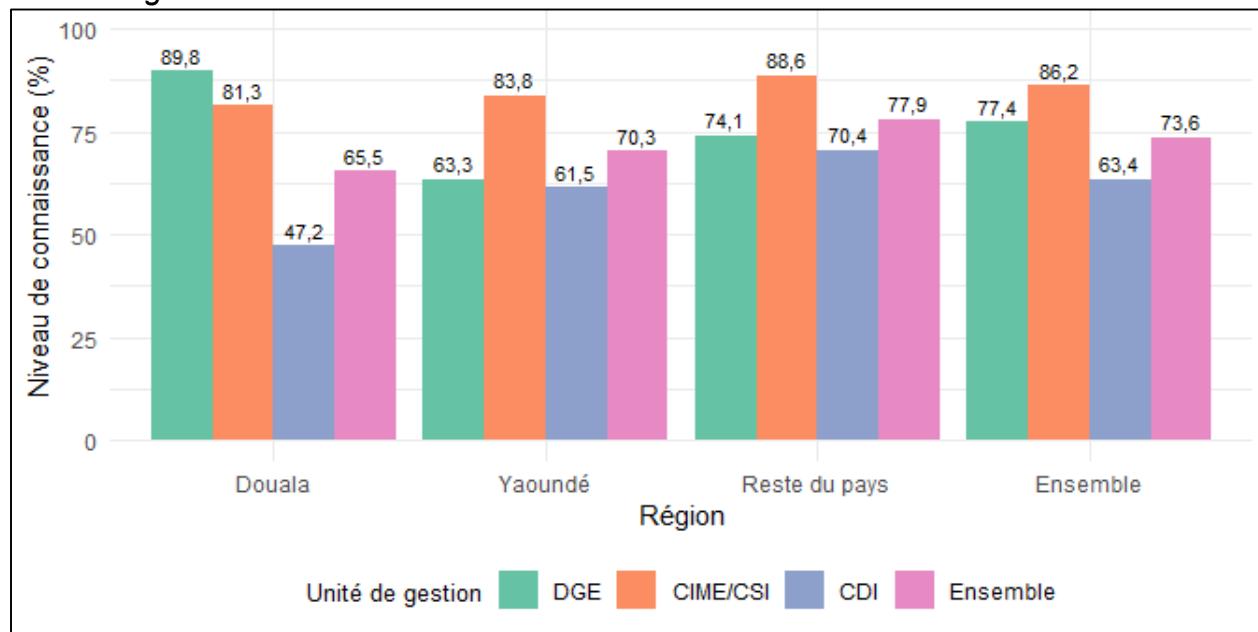
III.7 Déclaration TVA et IR/déclaration synthétique

III.7.1 Connaissance des services numériques de Déclaration TVA et IR/déclaration synthétique par les contribuables

L'analyse par unité de gestion met en lumière des contrastes prononcés. Les grandes entreprises gérées par la DGE montrent une familiarité supérieure avec ce service numérique, atteignant 86,2% au niveau national, avec un pic impressionnant de 89,8% à Douala. Les moyennes entreprises relevant des CIME/CSI suivent avec des résultats solides (73,6% au niveau national), particulièrement élevés dans le reste du pays (85,6%). Les petites entreprises rattachées aux CDI présentent les taux les plus faibles, avec seulement 47,2% à Douala et 61,5% à Yaoundé, pour une moyenne nationale de 63,4%.

Les écarts entre catégories d'entreprises s'avèrent particulièrement marquée à Douala, où l'écart entre grandes et petites entreprises atteint 42,6 points de pourcentage. À Yaoundé, cette différence se réduit à 4 points, suggérant une meilleure homogénéité dans la capitale. Le reste du pays présente une configuration similaire à la capitale où les moyennes entreprises (85,6%) surpassent légèrement les grandes (76,3%), tandis que les petites suivent avec 70,4%.

Graphique 27 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service numérique de déclaration de TVA, IR, et de déclaration synthétique par région et suivant l'unité de gestion



Source : ESAC_2025

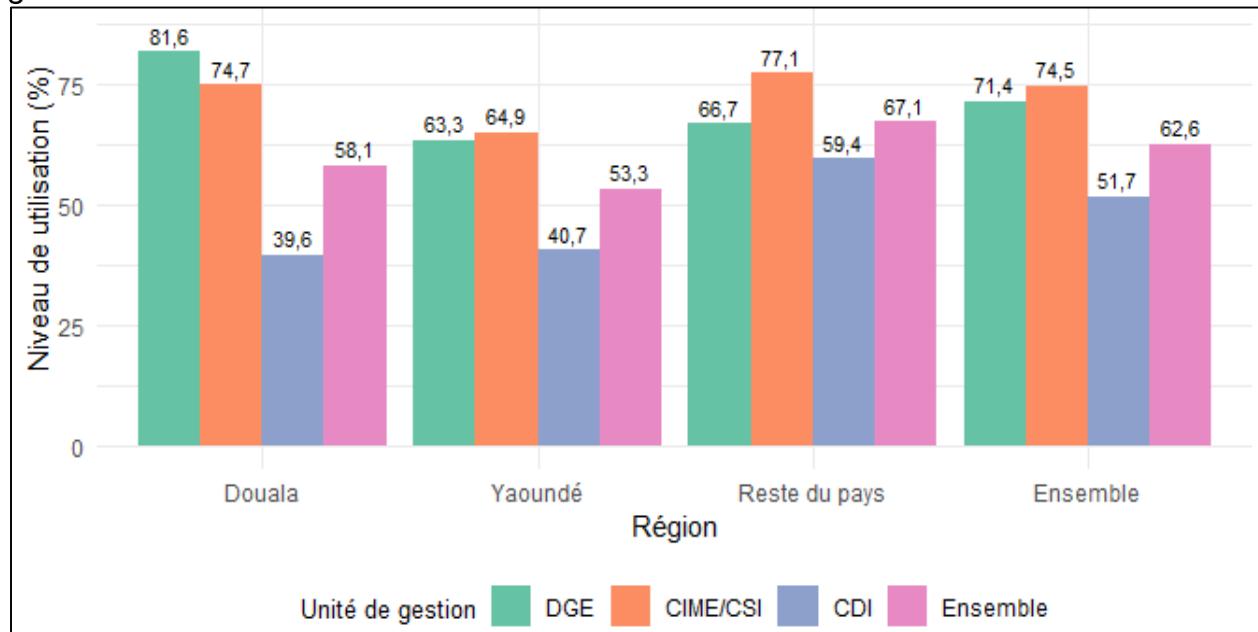
III.7.2 Utilisation des services numériques de Déclaration TVA et IR/déclaration synthétique par les contribuables

L'utilisation des services numériques de Déclaration TVA et IR/déclaration synthétique atteint 62,8% au niveau national, révélant un écart de 10,8 points avec le taux de connaissance. Le « Reste du pays » domine avec 67,1% d'utilisation, dépassant Douala (58,1%) et Yaoundé (53,3%).

Les moyennes entreprises (CIME/CSI) se distinguent avec 74,5% d'utilisation, légèrement devant les grandes entreprises (71,4%), tandis que les TPE (CDI) restent en retrait à 51,7%. L'écart est particulièrement marqué à Douala avec un écart de 42 points entre grandes entreprises (81,6%) et TPE (39,6%).

Le taux de conversion connaissance-utilisation est élevé à Douala (88,7%) et faible à Yaoundé (75,8%). Les grandes entreprises affichent le meilleur taux de conversion (97,0%), indiquant une adoption quasi-systématique une fois le service connu.

Graphique 28 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service numérique de déclaration de TVA, IR, et de déclaration synthétique par région et suivant l'unité de gestion



Source : ESAC_2025

III.7.3 Appréciation globale de la qualité des services numériques déclaration de TVA

Au niveau national, l'insatisfaction (environ 43% en cumulant « très insatisfait » et « insatisfait ») dépasse légèrement la satisfaction (près de 33%), tandis qu'un quart des répondants se dit « indifférent ». Douala est la moins négative (41,5% d'insatisfaits contre 28,3% de satisfaits), Yaoundé la plus contrastée (46% insatisfaits vs 34% satisfaits), et le reste du pays se situe entre les deux (43% contre 34%).

Par unité de gestion, la DGE enregistre le meilleur niveau de satisfaction (près de 48%), la CIME/CSI la plus forte proportion d'insatisfaits (52% environ), et la CDI se trouve dans une position intermédiaire (36% d'insatisfaits, 32% de satisfaits).

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 77 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de déclaration de TVA par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	12,82	20,51	25,64	38,46	2,56	100,00
	CIME/CSI	16,13	35,48	24,19	24,19	0,00	100,00
	CDI	1,96	33,33	41,18	21,57	1,96	100,00
	Ensemble	10,53	30,92	30,26	26,97	1,32	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	40,00	6,67	46,67	6,67	100,00
	CIME/CSI	27,91	18,60	20,93	30,23	2,33	100,00
	CDI	27,78	19,44	25,00	25,00	2,78	100,00
	Ensemble	23,40	22,34	20,21	30,85	3,19	100,00
Reste du pays	DGE	2,78	25,00	19,44	44,44	8,33	100,00
	CIME/CSI	2,97	50,00	17,33	28,22	1,49	100,00
	CDI	6,86	27,94	29,90	31,37	3,92	100,00
	Ensemble	4,75	37,78	23,30	31,00	3,17	100,00
Ensemble	DGE	6,67	25,56	20,00	42,22	5,56	100,00
	CIME/CSI	9,12	42,67	19,22	27,69	1,30	100,00
	CDI	8,59	27,84	31,27	28,87	3,44	100,00
	Ensemble	8,58	34,16	24,42	30,09	2,76	100,00

Source : ESAC_2025

Les écarts entre hommes et femmes restent faibles : tous deux affichent globalement autour de 42% d'insatisfaits pour 31% de satisfaits, avec de légères différences selon l'unité de gestion.

Tableau 78 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de déclaration de TVA par sexe et par unité de gestion (en %)

Unité de gestion	Sexe du répondant	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
DGE	Masculin	6,06	21,21	24,24	42,42	6,06	100,00
	Féminin	8,33	37,50	8,33	41,67	4,17	100,00
	Ensemble	6,67	25,56	20,00	42,22	5,56	100,00
	Masculin	10,00	42,50	18,33	27,50	1,67	100,00
CIME/CSI	Féminin	5,97	43,28	22,39	28,36	0,00	100,00
	Ensemble	9,12	42,67	19,22	27,69	1,30	100,00
	Masculin	8,04	28,57	31,25	29,46	2,68	100,00
	Féminin	10,45	25,37	31,34	26,87	5,97	100,00
Ensemble	Ensemble	8,59	27,84	31,27	28,87	3,44	100,00
	Masculin	8,68	33,96	24,53	30,19	2,64	100,00
	Féminin	8,23	34,81	24,05	29,75	3,16	100,00
	Ensemble	8,58	34,16	24,42	30,09	2,76	100,00

Source : ESAC_2025

III.7.4 Appréciation de la qualité des services numériques de déclaration de TVA par critère de satisfaction

a. Accessibilité

Concernant l'accessibilité, le niveau d'insatisfaction domine avec 48,7% des contribuables se déclarant insatisfaits ou très insatisfaits au niveau national. Cette tendance est particulièrement marquée à Douala (53,3%) et dans le reste du pays (46,4%). Les moyennes entreprises (CIME/CSI) expriment le mécontentement le plus prononcé (54,7%), tandis que les grandes entreprises (DGE) présentent le taux de satisfaction le plus élevé (40%) de l'interface utilisateur. Ce contraste suggère que l'interface pourrait être optimisée car les structures semblent rencontrer des difficultés d'accès.

Tableau 79 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité des services de déclaration de TVA par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	15,38	20,51	28,21	30,77	5,13	100,00
	CIME/CSI	9,68	51,61	12,90	24,19	1,61	100,00
	CDI	7,84	49,02	19,61	21,57	1,96	100,00
	Ensemble	10,53	42,76	19,08	25,00	2,63	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	40,00	13,33	40,00	6,67	100,00
	CIME/CSI	34,88	18,60	18,60	27,91	0,00	100,00
	CDI	30,56	25,00	19,44	22,22	2,78	100,00
	Ensemble	27,66	24,47	18,09	27,66	2,13	100,00
Reste du pays	DGE	5,56	33,33	19,44	36,11	5,56	100,00
	CIME/CSI	6,44	46,53	25,25	21,29	0,50	100,00
	CDI	5,88	35,29	22,06	32,84	3,92	100,00
	Ensemble	6,11	40,27	23,30	27,83	2,49	100,00
Ensemble	DGE	8,89	28,89	22,22	34,44	5,56	100,00
	CIME/CSI	11,07	43,65	21,82	22,80	0,65	100,00
	CDI	9,28	36,43	21,31	29,55	3,44	100,00
	Ensemble	10,03	38,66	21,66	27,18	2,47	100,00

Source : ESAC_2025

b. Convivialité

La convivialité des services obtient une évaluation plus favorable, avec 32,4% de satisfaction contre 33,2% d'insatisfaction au niveau national. Les grandes entreprises affichent un taux de satisfaction remarquable (46,7%), tandis que les utilisateurs indifférents représentent 34,4% de l'ensemble, suggérant une expérience utilisateur acceptable mais perfectible. Douala se distingue positivement avec 39,5% de satisfaction, contrairement à Yaoundé où l'insatisfaction domine (42,5%).

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 80 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité des services de déclaration de TVA par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	12,82	10,26	33,33	41,03	2,56	100,00
	CIME/CSI	4,84	27,42	29,03	37,10	1,61	100,00
	CDI	3,92	15,69	43,14	35,29	1,96	100,00
	Ensemble	6,58	19,08	34,87	37,50	1,97	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	33,33	6,67	53,33	6,67	100,00
	CIME/CSI	20,93	23,26	25,58	30,23	0,00	100,00
	CDI	13,89	30,56	22,22	30,56	2,78	100,00
	Ensemble	14,89	27,66	21,28	34,04	2,13	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	33,33	22,22	38,89	5,56	100,00
	CIME/CSI	7,43	29,21	38,12	23,27	1,98	100,00
	CDI	5,85	25,37	38,54	24,39	5,85	100,00
	Ensemble	6,09	27,77	37,02	25,06	4,06	100,00
Ensemble	DGE	5,56	23,33	24,44	42,22	4,44	100,00
	CIME/CSI	8,79	28,01	34,53	27,04	1,63	100,00
	CDI	6,51	24,32	37,33	27,05	4,79	100,00
	Ensemble	7,40	25,83	34,40	29,03	3,34	100,00

Source : ESAC_2025

c. Rapidité / délai de réponse

La rapidité et les délais de réponse constituent le point le plus problématique, avec 61,4% d'insatisfaction au niveau national. Cette critique est particulièrement vive à Douala (65,1%) et dans le reste du pays (62,1%). Les moyennes entreprises expriment le mécontentement le plus marqué (68,1%), tandis que moins d'un cinquième des contribuables (19,3%) se déclarent satisfaits. Ce critère représente clairement une priorité d'amélioration pour l'administration fiscale.

Tableau 81 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité du service de déclaration de TVA par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	17,95	30,77	30,77	17,95	2,56	100,00
	CIME/CSI	17,74	53,23	14,52	14,52	0,00	100,00
	CDI	13,73	56,86	17,65	9,80	1,96	100,00
	Ensemble	16,45	48,68	19,74	13,82	1,32	100,00
Yaoundé	DGE	6,67	53,33	6,67	33,33	0,00	100,00
	CIME/CSI	18,60	37,21	20,93	23,26	0,00	100,00
	CDI	25,00	19,44	30,56	19,44	5,56	100,00
	Ensemble	19,15	32,98	22,34	23,40	2,13	100,00
Reste du pays	DGE	5,56	50,00	11,11	27,78	5,56	100,00
	CIME/CSI	22,28	47,52	16,83	12,87	0,50	100,00
	CDI	8,78	46,83	21,46	17,07	5,85	100,00
	Ensemble	14,67	47,40	18,51	16,03	3,39	100,00
Ensemble	DGE	11,11	42,22	18,89	24,44	3,33	100,00
	CIME/CSI	20,85	47,23	16,94	14,66	0,33	100,00
	CDI	11,64	45,21	21,92	16,10	5,14	100,00
	Ensemble	15,67	45,72	19,30	16,55	2,76	100,00

Source : ESAC_2025

d. Assistance / support en ligne

L'assistance et le support en ligne recueillent également des évaluations mitigées, avec 44,4% d'insatisfaction contre seulement 21,9% de satisfaction. Le taux élevé d'indifférence (33,7%) pourrait indiquer soit une sous sollicitation de l'assistance, soit un manque de visibilité. Les entreprises de Yaoundé semblent particulièrement critiques, avec 51,1% d'insatisfaction.

Tableau 82 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance disponible pour le service de déclaration de TVA par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	12,82	20,51	46,15	20,51	0,00	100,00
	CIME/CSI	12,90	33,87	32,26	19,35	1,61	100,00
	CDI	9,80	23,53	47,06	15,69	3,92	100,00
	Ensemble	11,84	26,97	40,79	18,42	1,97	100,00
Yaoundé	DGE	6,67	53,33	13,33	26,67	0,00	100,00
	CIME/CSI	27,91	20,93	23,26	23,26	4,65	100,00
	CDI	30,56	19,44	33,33	8,33	8,33	100,00
	Ensemble	25,53	25,53	25,53	18,09	5,32	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	30,56	36,11	25,00	8,33	100,00
	CIME/CSI	15,84	36,14	31,68	14,85	1,49	100,00
	CDI	6,83	33,66	33,66	20,49	5,37	100,00
	Ensemble	10,38	34,54	32,96	18,28	3,84	100,00
Ensemble	DGE	6,67	30,00	36,67	23,33	3,33	100,00
	CIME/CSI	16,94	33,55	30,62	16,94	1,95	100,00
	CDI	10,27	30,14	35,96	18,15	5,48	100,00
	Ensemble	12,77	31,64	33,67	18,29	3,63	100,00

Source : ESAC_2025

III.8 Remboursement de TVA

III.8.1 Connaissance des services numériques de Remboursement de TVA par les contribuables

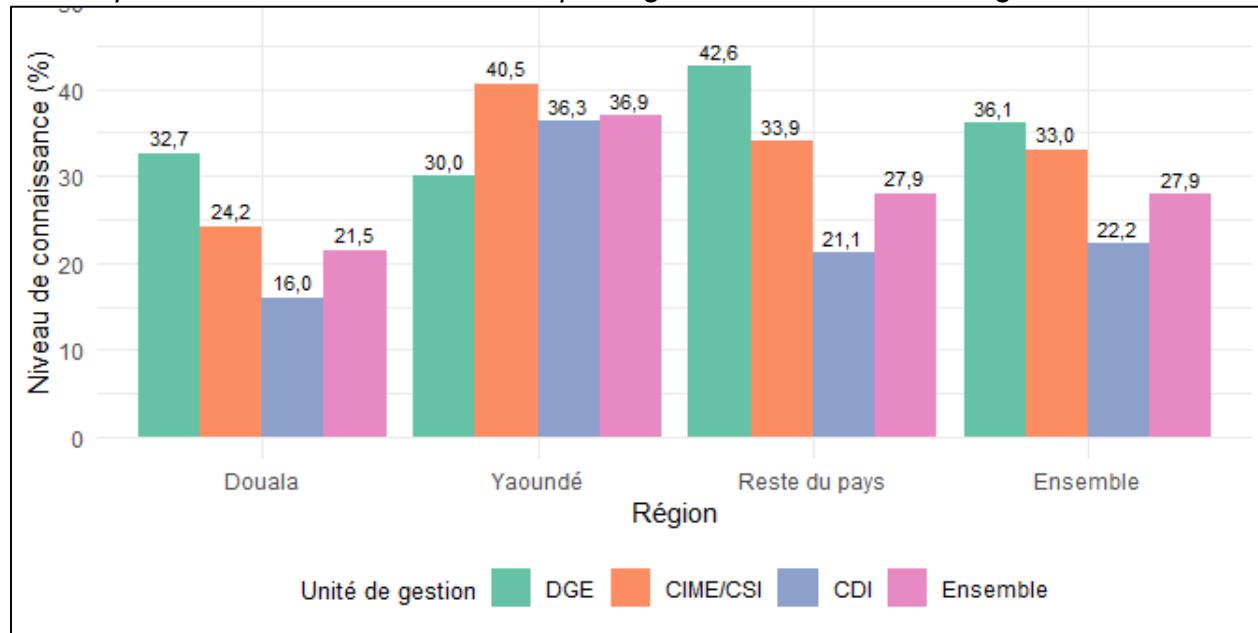
La connaissance des services numériques de remboursement de TVA proposés par la DGI présente des disparités à travers le territoire camerounais. Avec une moyenne nationale de 27,8%, le niveau global reste modéré.

Yaoundé se distingue nettement avec un taux de connaissance atteignant 36,9%, surpassant significativement Douala qui affiche seulement 21,5%. Cette différence de 15,4 points entre les deux principales métropoles économiques du pays révèle un déséquilibre surprenant, compte tenu de l'importance économique de Douala. Le reste du pays maintient une position intermédiaire avec 27,9%, pratiquement équivalente à la moyenne nationale.

L'analyse par unité de gestion fait apparaître des tendances instructives. Les grandes entreprises (DGE) démontrent généralement une meilleure connaissance de ce service, avec un taux national de 36,1%. Fait notable, c'est dans le reste du pays que la DGE atteint son meilleur score (42,8%), dépassant même Yaoundé (39%) et Douala

(32,7%). Les moyennes entreprises (CIME/CSI) présentent un profil différent, avec une performance exceptionnelle à Yaoundé (42,5%), tandis que Douala reste significativement en retrait (24,2%). Quant aux petites entreprises (CDI), elles affichent les taux les plus faibles, particulièrement à Douala où seulement 16% connaissent ces services.

Graphique 29 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service numérique de remboursement de TVA par région et suivant l'unité de gestion



Source : ESAC_2025

III.8.2 Utilisation des services numériques de Remboursement de TVA par les contribuables

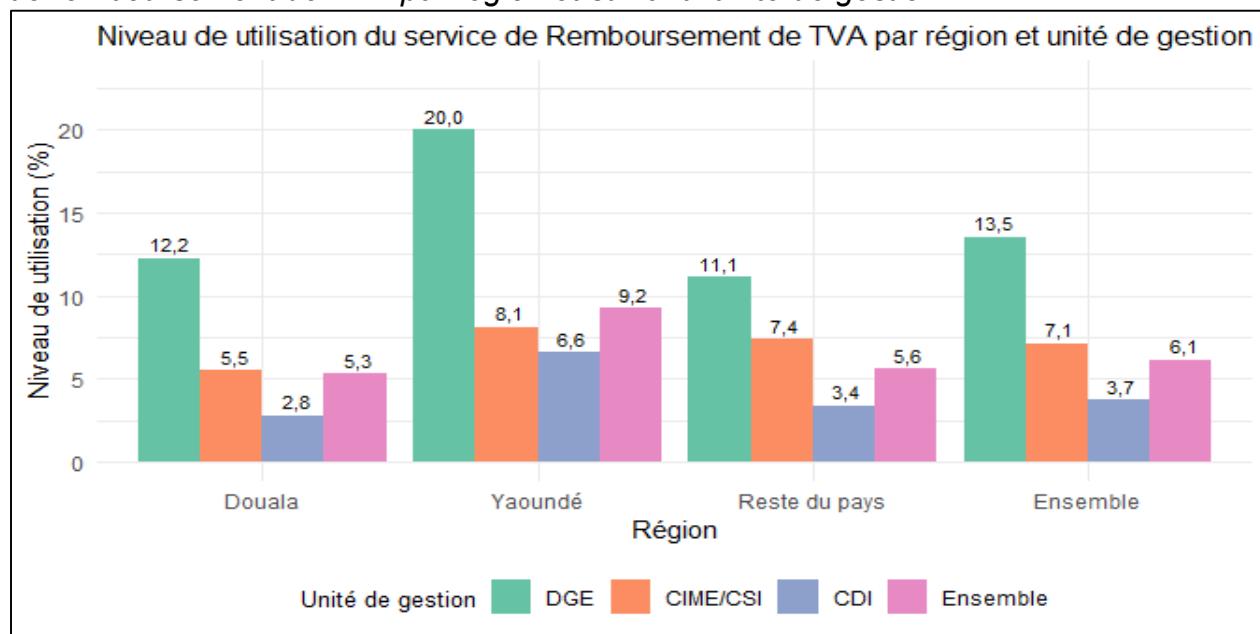
L'utilisation effective des services numériques de remboursement de TVA reste modeste à l'échelle nationale, avec un taux moyen de seulement 6,1%. Ce chiffre est nettement inférieur au niveau de connaissance précédemment analysé (27,8%).

Yaoundé confirme sa position dominante avec un taux d'utilisation de 9,2%, surpassant largement Douala (5,3%) et le reste du pays (5,6%). Cette performance s'explique notamment par l'excellente adoption des services numériques par les grandes entreprises (DGE) de la capitale, qui atteignent un taux remarquable de 20%, soit presque le double de leurs homologues de Douala (12,2%) et du reste du pays (11,1%).

Les disparités entre unités de gestion sont particulièrement marquées. À l'échelle nationale, les grandes entreprises (DGE) affichent un taux d'utilisation de 13,5%, soit presque deux fois celui des moyennes entreprises (CIME/CSI) à 7,1%, et plus de trois fois celui des petites entreprises (CDI) à 3,7%.

Le reste du pays présente des caractéristiques intéressantes. Si les grandes entreprises y maintiennent un niveau d'utilisation respectable (11,1%), les moyennes entreprises y performent relativement bien (7,1%), dépassant même celles de Douala (5,5%).

Graphique 30 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service numérique de remboursement de TVA par région et suivant l'unité de gestion



Source : ESAC_2025

III.8.3 Appréciation globale de la qualité des services numériques de Remboursement de TVA

Les données révèlent que quatre répondants sur cinq se situent entre la très insatisfaction, l'insatisfaction et l'indifférence face aux services de remboursement de TVA en ligne. À l'échelle nationale, seuls 20% se disent satisfaits et 7% très satisfaits, un résultat globalement faible qui indique d'importants axes d'amélioration potentiels.

Douala présente un profil plutôt mitigé, avec près de 40% d'indifférents et un quart de satisfaits, mais aucune mention de « très satisfait ». Yaoundé, de son côté, se distingue par une insatisfaction renforcée (plus de 60% cumulé), et là encore, aucune satisfaction « maximale ». À l'inverse, le « reste du pays » s'avère plus favorable, puisque près de 36% des contribuables déclarent être satisfaits ou très satisfaits, un résultat nettement supérieur à celui observé dans les grands centres urbains.

En examinant chaque unité de gestion, on constate que les contribuables de CIME/CSI totalise la plus forte insatisfaction (près de 57%), tandis que les entreprises DGE s'illustre surtout par un fort taux d'indifférence (43%) et une satisfaction limitée (21%). Les CDI offrent un tableau plus contrasté : malgré 50% d'insatisfaits au total, plus d'un répondant sur trois se déclare satisfait ou très satisfait, ce qui reste la proportion la plus élevée parmi les trois unités.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 83 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de remboursement de TVA par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	33,33	0,00	50,00	16,67	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	25,00	50,00	25,00	0,00	100,00
	CDI	33,33	33,33	0,00	33,33	0,00	100,00
	Ensemble	23,08	15,38	38,46	23,08	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	66,67	33,33	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	50,00	33,33	16,67	0,00	0,00	100,00
	CDI	0,00	40,00	40,00	20,00	0,00	100,00
	Ensemble	21,43	42,86	28,57	7,14	0,00	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	20,00	40,00	40,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	22,22	33,33	16,67	16,67	11,11	100,00
	CDI	20,00	30,00	0,00	30,00	20,00	100,00
	Ensemble	18,18	30,30	15,15	24,24	12,12	100,00
Ensemble	DGE	14,29	21,43	42,86	21,43	0,00	100,00
	CIME/CSI	25,00	32,14	21,43	14,29	7,14	100,00
	CDI	16,67	33,33	11,11	27,78	11,11	100,00
	Ensemble	20,00	30,00	23,33	20,00	6,67	100,00

Source : ESAC_2025

On note certaines nuances lorsqu'on distingue le sexe du répondant. Les hommes sont globalement plus nombreux à se dire « très insatisfaits » (22,5%) que les femmes (9,1%), mais ces dernières présentent un taux d'insatisfaction « simple » plus élevé (36,4%). Par ailleurs, les femmes semblent davantage exprimer une satisfaction ou une forte satisfaction (36,4%) que les hommes (24,5%). Ces écarts suggèrent des attentes et des vécus différents, confirmant la nécessité de mieux cerner les profils utilisateurs pour ajuster les services de remboursement de TVA.

Tableau 84 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de remboursement de TVA par sexe et par unité de gestion (en %)

Unité de gestion	Sexe du répondant	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
DGE	Masculin	10,00	20,00	50,00	20,00	0,00	100,00
	Féminin	25,00	25,00	25,00	25,00	0,00	100,00
	Ensemble	14,29	21,43	42,86	21,43	0,00	100,00
CIME/CSI	Masculin	29,17	29,17	20,83	12,50	8,33	100,00
	Féminin	0,00	50,00	25,00	25,00	0,00	100,00
	Ensemble	25,00	32,14	21,43	14,29	7,14	100,00
CDI	Masculin	20,00	33,33	13,33	26,67	6,67	100,00
	Féminin	0,00	33,33	0,00	33,33	33,33	100,00
	Ensemble	16,67	33,33	11,11	27,78	11,11	100,00
Ensemble	Masculin	22,45	28,57	24,49	18,37	6,12	100,00
	Féminin	9,09	36,36	18,18	27,27	9,09	100,00
	Ensemble	20,00	30,00	23,33	20,00	6,67	100,00

Source : ESAC_2025

III.8.4 Appréciation de la qualité des services numériques de Remboursement de TVA par critère de satisfaction

L'analyse croisée des quatre critères révèle des tendances systémiques. Les moyennes entreprises expriment généralement la plus forte insatisfaction, suggérant un décalage entre leurs besoins spécifiques et les services proposés. Les disparités régionales sont marquées, Yaoundé se distinguant par un mécontentement généralisé malgré son taux d'utilisation supérieur à la moyenne nationale, tandis que le reste du pays présente des résultats étonnamment positifs sur certains aspects, notamment pour les petites structures.

a. Accessibilité

L'accessibilité constitue une préoccupation majeure pour les contribuables, avec un taux d'insatisfaction national de 55%. Les moyennes entreprises (CIME/CSI) expriment le mécontentement le plus marqué (67,9% d'insatisfaction), tandis que les petites entreprises (CDI) se montrent relativement moins critiques (44,4%). Le contraste est particulièrement saisissant à Yaoundé, où les CIME/CSI affichent un taux d'insatisfaction alarmant de 83,3%, alors que les CDI présentent un équilibre parfait entre satisfaction et insatisfaction. Cette disparité suggère que les services numériques sont peut-être mieux adaptés aux extrêmes du spectre entrepreneurial qu'aux entreprises intermédiaires.

Tableau 85 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité des services de remboursement de TVA par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	16,67	16,67	50,00	16,67	0,00	100,00
	CIME/CSI	25,00	50,00	25,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	33,33	33,33	0,00	33,33	0,00	100,00
	Ensemble	23,08	30,77	30,77	15,38	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	66,67	33,33	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	50,00	33,33	16,67	0,00	0,00	100,00
	CDI	0,00	20,00	60,00	20,00	0,00	100,00
	Ensemble	21,43	35,71	35,71	7,14	0,00	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	40,00	20,00	40,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	16,67	44,44	27,78	11,11	0,00	100,00
	CDI	20,00	30,00	0,00	30,00	20,00	100,00
	Ensemble	15,15	39,39	18,18	21,21	6,06	100,00
Ensemble	DGE	7,14	35,71	35,71	21,43	0,00	100,00
	CIME/CSI	25,00	42,86	25,00	7,14	0,00	100,00
	CDI	16,67	27,78	16,67	27,78	11,11	100,00
	Ensemble	18,33	36,67	25,00	16,67	3,33	100,00

Source : ESAC_2025

b. Convivialité

La convivialité des services présente un tableau légèrement plus nuancé. Les contribuables CDI du reste du pays expriment le niveau de satisfaction le plus élevé (50% satisfaits). À l'inverse, Yaoundé se distingue par son mécontentement général,

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



particulièrement auprès des moyennes entreprises où aucun répondant ne se déclare satisfait. Douala maintient une position intermédiaire, avec un indice de satisfaction notable pour les grandes entreprises (33,3%). Cette distribution suggère une conception des interfaces potentiellement plus adaptée aux grandes entreprises disposant de ressources techniques substantielles ou, paradoxalement, aux très petites structures aux besoins plus simples.

Tableau 86 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité des services de remboursement de TVA par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	16,67	0,00	50,00	33,33	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	25,00	50,00	25,00	0,00	100,00
	CDI	33,33	0,00	33,33	33,33	0,00	100,00
	Ensemble	15,38	7,69	46,15	30,77	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	66,67	33,33	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	50,00	33,33	16,67	0,00	0,00	100,00
	CDI	0,00	20,00	60,00	0,00	20,00	100,00
	Ensemble	21,43	35,71	35,71	0,00	7,14	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	40,00	20,00	40,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	11,11	22,22	33,33	27,78	5,56	100,00
	CDI	20,00	20,00	10,00	50,00	0,00	100,00
	Ensemble	12,12	24,24	24,24	36,36	3,03	100,00
Ensemble	DGE	7,14	28,57	35,71	28,57	0,00	100,00
	CIME/CSI	17,86	25,00	32,14	21,43	3,57	100,00
	CDI	16,67	16,67	27,78	33,33	5,56	100,00
	Ensemble	15,00	23,33	31,67	26,67	3,33	100,00

Source : ESAC_2025

c. Rapidité / délai de réponse

La rapidité et les délais de réponse suscitent une insatisfaction prononcée, particulièrement à Yaoundé où 35,7% des répondants se déclarent très insatisfaits et aucun n'exprime de satisfaction. Cette tendance est particulièrement marquée pour les contribuables CIME/CSI de la capitale (66,7% très insatisfaits). Le reste du pays présente des résultats plus encourageants avec 21,2% de satisfaction, notamment grâce aux très petites entreprises (CDI) qui incluent même 20% de répondants très satisfaits.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 87 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité des services des services de remboursement de TVA par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	16,67	0,00	66,67	16,67	0,00	100,00
	CIME/CSI	25,00	25,00	50,00	0,00	0,00	100,00
	CDI	33,33	0,00	33,33	33,33	0,00	100,00
	Ensemble	23,08	7,69	53,85	15,38	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	66,67	33,33	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	66,67	16,67	16,67	0,00	0,00	100,00
	CDI	20,00	40,00	40,00	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	35,71	35,71	28,57	0,00	0,00	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	60,00	0,00	40,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	16,67	44,44	22,22	16,67	0,00	100,00
	CDI	20,00	40,00	0,00	20,00	20,00	100,00
	Ensemble	15,15	45,45	12,12	21,21	6,06	100,00
Ensemble	DGE	7,14	35,71	35,71	21,43	0,00	100,00
	CIME/CSI	28,57	35,71	25,00	10,71	0,00	100,00
	CDI	22,22	33,33	16,67	16,67	11,11	100,00
	Ensemble	21,67	35,00	25,00	15,00	3,33	100,00

Source : ESAC_2025

d. Assistance / support en ligne

L'assistance et le support en ligne affichent des résultats mitigés. Si l'absence totale d'insatisfaction forte à Douala semble positive, l'indifférence domine largement (53,8%), suggérant potentiellement une sous-utilisation de ces services. Le reste du pays présente paradoxalement les meilleurs taux de satisfaction (30,3%) mais aussi les plus fortes expressions d'insatisfaction prononcée (12,1%), révélant une perception polarisée. Les contribuables CDI y obtiennent les résultats les plus contrastés, avec 20% de répondants très satisfaits mais également 20% très insatisfaits.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 88 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'assistance disponible pour le service de remboursement de TVA par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	0,00	16,67	66,67	16,67	0,00	100,00
	CIME/CSI	0,00	50,00	25,00	25,00	0,00	100,00
	CDI	0,00	33,33	66,67	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	0,00	30,77	53,85	15,38	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	66,67	33,33	0,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	66,67	16,67	16,67	0,00	0,00	100,00
	CDI	0,00	40,00	60,00	0,00	0,00	100,00
	Ensemble	28,57	35,71	35,71	0,00	0,00	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	20,00	40,00	40,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	11,11	33,33	33,33	16,67	5,56	100,00
	CDI	20,00	30,00	10,00	20,00	20,00	100,00
	Ensemble	12,12	30,30	27,27	21,21	9,09	100,00
Ensemble	DGE	0,00	28,57	50,00	21,43	0,00	100,00
	CIME/CSI	21,43	32,14	28,57	14,29	3,57	100,00
	CDI	11,11	33,33	33,33	11,11	11,11	100,00
	Ensemble	13,33	31,67	35,00	15,00	5,00	100,00

Source : ESAC_2025

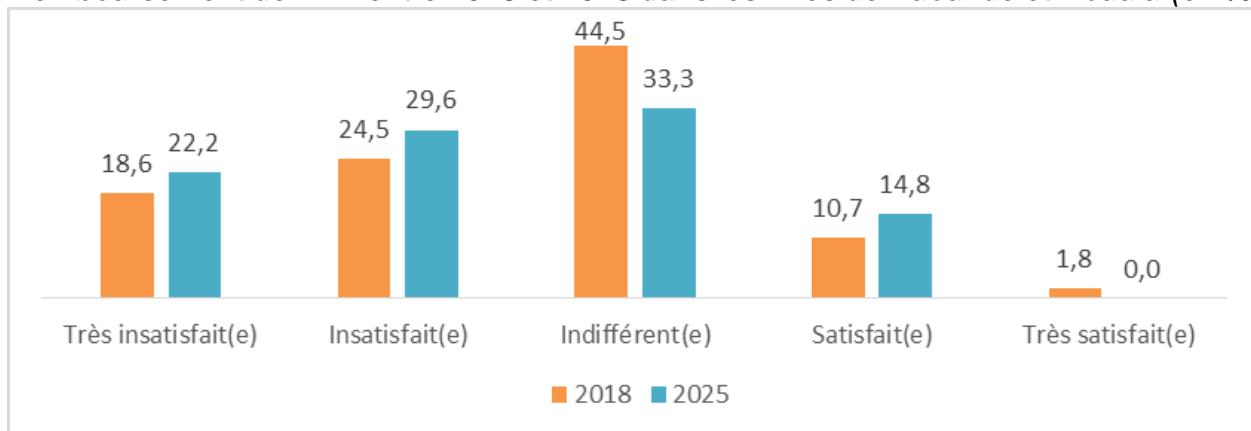
III.8.5 Evolution de la satisfaction pour le service de Remboursement de TVA entre 2018 et 2025

La perception du service de Remboursement de TVA montre une évolution entre 2018 et 2025 dans les villes de Yaoundé et Douala. Le niveau d'insatisfaction est passé de 43,1 % en 2018 à 51,8 % en 2025, soit une augmentation de 8,7 points. Cette hausse se répartit entre la catégorie des "très insatisfaits", qui a augmenté de 3,6 points, et celle des "insatisfaits", qui a progressé de 5,1 points.

En ce qui concerne la satisfaction, elle est passée de 12,5 % à 14,8 %, soit une augmentation de 2,3 points. Cette évolution est principalement due à la catégorie des "satisfait", qui a gagné 4,1 points, tandis que la catégorie des "très satisfait" est passée de 1,8 % à 0 % en 2025. Le rapport entre satisfaction et insatisfaction est resté stable à 0,29.

Par ailleurs, la proportion de contribuables indifférents a diminué, passant de 44,5 % à 33,3 %, soit une baisse de 11,2 points.

Graphique 31 : Evolution du niveau de satisfaction des contribuables sur les services de Remboursement de TVA entre 2018 et 2025 dans les villes de Yaoundé et Douala (en %)



Source : DINA Surveys/2018 & ESAC_2025

III.9 Télépaiement

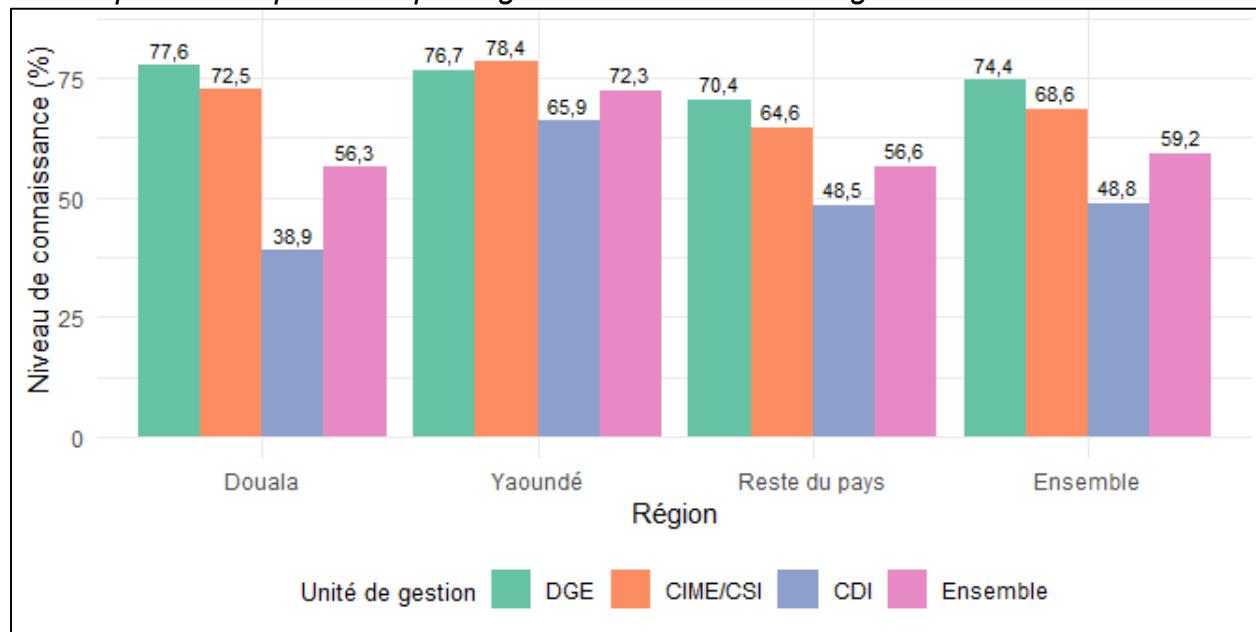
III.9.1 Connaissance des services numériques de Télépaiement par les contribuables

Au niveau national la connaissance des services de Télépaiement atteint 59,2%, révélant une diffusion moyenne de ce service numérique, mais masquant d'importantes variations selon les régions et les catégories d'entreprises. Yaoundé se distingue avec un taux global de 72,3%, nettement supérieur à Douala (56,3%) et au reste du pays (58,6%), témoignant d'une meilleure pénétration de service dans la capitale administrative.

Les grandes entreprises rattachées à la DGE affichent systématiquement les meilleurs résultats avec un taux moyen de 74,9%. À Douala, elles atteignent même 77,5%, constituant le meilleur score du pays. Les moyennes entreprises (CIME/CSI) suivent de près avec 70,7% en moyenne nationale, démontrant une bonne connaissance des services de Télépaiement. En revanche, les très petites entreprises (CDI) accusent un retard considérable avec seulement 49,1% de connaissance moyenne.

La situation des TPE mérite une attention particulière, avec une anomalie notable à Douala où seulement 38,9% des entreprises rattachées aux CDI connaissent les services de Télépaiement, contre 65,9% à Yaoundé. Ce contraste saisissant entre les deux principales métropoles, avec un écart de 27 points pour les mêmes catégories d'entreprises, révèle une asymétrie de l'information.

Graphique 32 : Proportion de contribuables (%) ayant connaissance du service numérique de Télèpaiement par région et suivant l'unité de gestion



Source : ESAC_2025

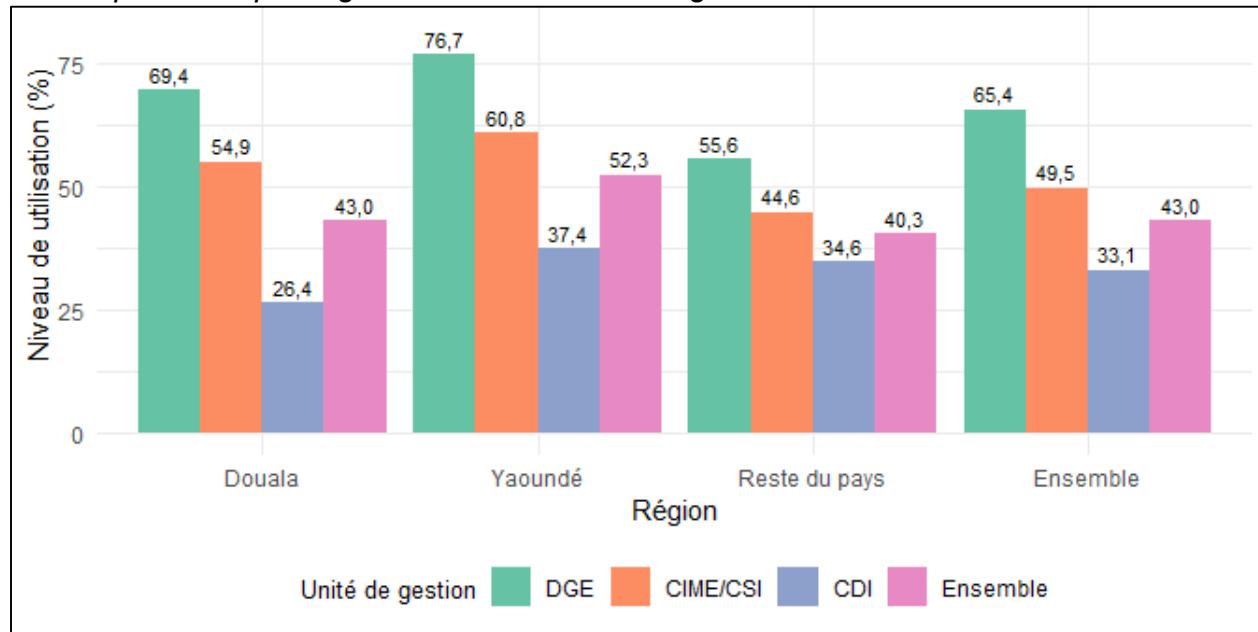
III.9.2 Utilisation des services numériques de Télèpaiement par les contribuables

L'utilisation effective des services numériques de Télèpaiement par les contribuables camerounais révèle un écart significatif par rapport à leur connaissance. Au niveau national, seulement 43% des entreprises utilisent ces services, contre 59,2% qui les connaissent, traduisant un déficit d'adoption de 16,2 points. Cette transition de la connaissance vers l'usage constitue un défi majeur pour la Direction Générale des Impôts dans sa stratégie de numérisation.

Yaoundé se distingue à nouveau avec le taux d'utilisation le plus élevé (52,3%), devançant nettement Douala (43%) et le reste du pays (40,3%). Cette performance de la capitale administrative confirme son avance dans l'adoption des services fiscaux numériques. Cependant, l'écart entre connaissance et utilisation y est particulièrement marqué (20 points), suggérant un potentiel inexploité malgré une bonne sensibilisation préalable.

Les grandes entreprises (DGE) demeurent les plus engagées dans l'utilisation du Télèpaiement avec un taux moyen de 67,2% à l'échelle nationale, atteignant 76,7% à Yaoundé. Fait remarquable, à Yaoundé, la totalité des entreprises qui connaissent le service l'utilisent effectivement, démontrant une parfaite conversion connaissance-utilisation. Les moyennes entreprises (CIME/CSI) suivent avec un taux d'utilisation national de 49,5%, tandis que les petites entreprises (CDI) accusent un retard considérable avec seulement 33,1% d'utilisation.

Graphique 33 : Proportion de contribuables (%) ayant déjà utilisé le service numérique de Télèpaiement par région et suivant l'unité de gestion



Source : ESAC_2025

III.9.3 Appréciation globale de la qualité des services numériques de Télèpaiement

L'analyse des données révèle une satisfaction globale plutôt mitigée à l'égard du télèpaiement. Au niveau national, un peu plus de la moitié des répondants se déclarent insatisfaits (39,32%) ou très insatisfaits (11,75%), tandis que la satisfaction (25,64%) et la très grande satisfaction (3,63%) restent minoritaires. Malgré tout, l'on observe une base de satisfaction non négligeable, ce qui suggère que le dispositif remplit partiellement son rôle, mais souffre d'importants points de friction.

Les grandes entreprises (DGE) forment le groupe le plus satisfait. En moyenne, près de la moitié (48,75%) des répondants relevant de la DGE se disent satisfaits et 2,50% très satisfaits, contrastant fortement avec les moyennes (CIME/CSI), où les satisfaits culminent à 26,21% et les très satisfaits à seulement 1,94%. Les plus petites entités (CDI) se démarquent par une insatisfaction prononcée : 45,05% insatisfaits et 11,54% très insatisfaits, même si quelques-unes (6,04%) expriment une très grande satisfaction, signe de disparités internes selon les localités ou les profils d'entreprise.

Sur le plan géographique, Douala se détache par une satisfaction légèrement plus élevée (35,09% satisfaits, 1,75% très satisfaits), tandis que Yaoundé demeure en retrait (29,67% satisfaits, 1,10% très satisfaits). Les régions hors de ces deux pôles connaissent une proportion plus forte d'insatisfaits (48,29%) mais aussi un noyau de très satisfaits plus élevé (5,32%) que dans la capitale.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 89 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de télépaiement par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	6,06	24,24	24,24	42,42	3,03	100,00
	CIME/CSI	19,15	25,53	17,02	36,17	2,13	100,00
	CDI	20,59	29,41	23,53	26,47	0,00	100,00
	Ensemble	15,79	26,32	21,05	35,09	1,75	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	22,22	11,11	66,67	0,00	100,00
	CIME/CSI	32,56	30,23	11,63	25,58	0,00	100,00
	CDI	13,33	33,33	36,67	13,33	3,33	100,00
	Ensemble	19,78	29,67	19,78	29,67	1,10	100,00
Reste du pays	DGE	3,45	17,24	31,03	44,83	3,45	100,00
	CIME/CSI	6,90	51,72	16,38	22,41	2,59	100,00
	CDI	8,47	52,54	18,64	11,86	8,47	100,00
	Ensemble	7,22	48,29	19,01	20,15	5,32	100,00
Ensemble	DGE	3,75	21,25	23,75	48,75	2,50	100,00
	CIME/CSI	15,05	41,26	15,53	26,21	1,94	100,00
	CDI	11,54	45,05	22,53	14,84	6,04	100,00
	Ensemble	11,75	39,32	19,66	25,64	3,63	100,00

Source : ESAC_2025

Le critère du genre fait également ressortir des nuances. Dans l'ensemble, les femmes présentent des taux de satisfaction (31,52% satisfaites, 3,26% très satisfaites) plus élevés que leurs homologues masculins (25,37% satisfaits, 2,60% très satisfaits). Cette différence, bien que modérée, pourrait traduire un rapport différencié à la plateforme, possiblement lié à la nature des activités exercées, à l'accompagnement ou à la manière dont elles se familiarisent avec l'outil.

Tableau 90 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité du service de télépaiement par sexe et par unité de gestion (en %)

Unité de gestion	Sexe du répondant	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
DGE	Masculin	3,39	20,34	25,42	49,15	1,69	100,00
	Féminin	4,76	23,81	19,05	47,62	4,76	100,00
	Ensemble	3,75	21,25	23,75	48,75	2,50	100,00
CIME/CSI	Masculin	15,85	43,29	14,63	24,39	1,83	100,00
	Féminin	11,90	33,33	19,05	33,33	2,38	100,00
	Ensemble	15,05	41,26	15,53	26,21	1,94	100,00
CDI	Masculin	11,11	45,10	22,88	14,38	6,54	100,00
	Féminin	13,79	44,83	20,69	17,24	3,45	100,00
	Ensemble	11,54	45,05	22,53	14,84	6,04	100,00
Ensemble	Masculin	11,97	40,43	19,68	24,20	3,72	100,00
	Féminin	10,87	34,78	19,57	31,52	3,26	100,00
	Ensemble	11,75	39,32	19,66	25,64	3,63	100,00

Source : ESAC_2025

III.9.4 Appréciation de la qualité des services numériques de Télépaiement par critère de satisfaction

Dans l'ensemble, la convivialité apparaît comme l'axe le plus apprécié, malgré des marges de progression notables. La rapidité et la qualité de l'assistance restent en revanche des points sensibles, surtout pour les entreprises de plus petite taille ou établies en dehors des grands centres urbains.

a. Accessibilité

L'analyse de la satisfaction concernant l'accessibilité des services de Télépaiement met en évidence des disparités régionales et entre les unités de gestion. En effet, les taux d'insatisfaction sont élevés dans toutes les régions, particulièrement pour les moyennes et petites entreprises (CIME/CSI et CDI).

À Douala, 29,82% des entreprises sont insatisfaites, avec un taux d'indifférence de 24,56%. Les entreprises relevant de CIME/CSI et CDI montrent des taux d'insatisfaction de 31,91% et 26,47% respectivement. Seulement 0,88% des entreprises se disent très satisfaites. À Yaoundé, l'insatisfaction est plus élevée, atteignant 36,26%, avec un taux d'indifférence de 15,38%. Les entreprises relevant de CDI montrent un taux d'insatisfaction de 43,33%. Aucune entreprise ne se dit très satisfaite. Dans le reste du pays, 49,05% des entreprises sont insatisfaites, avec des taux élevés pour les entreprises relevant de CIME/CSI (53,45%) et de CDI (53,39%). Seulement 4,94% des entreprises se disent très satisfaites. Les taux de satisfaction très faibles soulignent des besoins d'amélioration urgents dans l'accessibilité des services de Télépaiement.

Tableau 91 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité des services de Télépaiement par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	0,00	30,30	30,30	39,39	0,00	100,00
	CIME/CSI	17,02	31,91	19,15	29,79	2,13	100,00
	CDI	17,65	26,47	26,47	29,41	0,00	100,00
	Ensemble	12,28	29,82	24,56	32,46	0,88	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	22,22	11,11	66,67	0,00	100,00
	CIME/CSI	27,91	37,21	13,95	20,93	0,00	100,00
	CDI	6,67	43,33	20,00	30,00	0,00	100,00
	Ensemble	15,38	36,26	15,38	32,97	0,00	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	13,79	31,03	51,72	3,45	100,00
	CIME/CSI	3,45	53,45	22,41	18,97	1,72	100,00
	CDI	8,47	53,39	19,49	10,17	8,47	100,00
	Ensemble	5,32	49,05	22,05	18,63	4,94	100,00
Ensemble	DGE	0,00	22,50	26,25	50,00	1,25	100,00
	CIME/CSI	11,65	45,15	19,90	21,84	1,46	100,00
	CDI	9,89	46,70	20,88	17,03	5,49	100,00
	Ensemble	8,97	41,88	21,37	24,79	2,99	100,00

Source : ESAC_2025

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



b. Convivialité

La convivialité constitue le point fort des services de Télépaiement avec un taux de satisfaction de 33,6% à l'échelle nationale. Ce critère est particulièrement apprécié par les grandes entreprises (DGE) qui lui accordent un score de 55%, tandis que les moyennes entreprises (CIME/CSI) et les petites entreprises (CDI) affichent respectivement 30,1% et 28% de satisfaction. Cette appréciation relativement positive de l'interface utilisateur représente un acquis sur lequel la DGI peut capitaliser pour améliorer l'expérience globale des contribuables.

Tableau 92 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la convivialité des services de Télépaiement par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	0,00	12,12	36,36	51,52	0,00	100,00
	CIME/CSI	8,51	12,77	38,30	38,30	2,13	100,00
	CDI	14,71	8,82	35,29	41,18	0,00	100,00
	Ensemble	7,89	11,40	36,84	42,98	0,88	100,00
Yaoundé	DGE	0,00	16,67	11,11	72,22	0,00	100,00
	CIME/CSI	25,58	30,23	13,95	27,91	2,33	100,00
	CDI	13,33	26,67	30,00	26,67	3,33	100,00
	Ensemble	16,48	26,37	18,68	36,26	2,20	100,00
Reste du pays	DGE	0,00	20,69	31,03	44,83	3,45	100,00
	CIME/CSI	6,03	26,72	41,38	24,14	1,72	100,00
	CDI	5,93	42,37	27,97	13,56	10,17	100,00
	Ensemble	5,32	33,08	34,22	21,67	5,70	100,00
Ensemble	DGE	0,00	16,25	28,75	53,75	1,25	100,00
	CIME/CSI	10,68	24,27	34,95	28,16	1,94	100,00
	CDI	8,79	33,52	29,67	20,88	7,14	100,00
	Ensemble	8,12	26,50	31,84	29,70	3,85	100,00

Source : ESAC_2025

c. Rapidité / délai de réponse

La rapidité du service de télépaiement émerge comme le point le plus critique avec un taux de satisfaction national de seulement 22,4%. Ce critère est particulièrement problématique pour les petites entreprises (15,9% de satisfaction) et les moyennes entreprises (18,4% de satisfaction), qui expriment une forte insatisfaction quant aux délais de traitement. À Yaoundé, la satisfaction concernant la rapidité chute drastiquement pour les petites entreprises à seulement 13,3%, révélant un dysfonctionnement préoccupant dans la capitale administrative.

Les grandes entreprises, généralement dotées de plus grands moyens, atteignent un niveau de satisfaction de l'ordre de 47%.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 93 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à la rapidité du service de Télèpaiement par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	9,09	27,27	27,27	36,36	0,00	100,00
	CIME/CSI	17,02	38,30	25,53	17,02	2,13	100,00
	CDI	17,65	44,12	17,65	20,59	0,00	100,00
	Ensemble	14,91	36,84	23,68	23,68	0,88	100,00
Yaoundé	DGE	5,56	16,67	11,11	66,67	0,00	100,00
	CIME/CSI	27,91	37,21	11,63	23,26	0,00	100,00
	CDI	23,33	40,00	23,33	6,67	6,67	100,00
	Ensemble	21,98	34,07	15,38	26,37	2,20	100,00
Reste du pays	DGE	13,79	20,69	17,24	44,83	3,45	100,00
	CIME/CSI	25,00	44,83	13,79	13,79	2,59	100,00
	CDI	14,41	55,93	14,41	8,47	6,78	100,00
	Ensemble	19,01	47,15	14,45	14,83	4,56	100,00
Ensemble	DGE	10,00	22,50	20,00	46,25	1,25	100,00
	CIME/CSI	23,79	41,75	16,02	16,50	1,94	100,00
	CDI	16,48	51,10	16,48	10,44	5,49	100,00
	Ensemble	18,59	42,09	16,88	19,23	3,21	100,00

Source : ESAC_2025

d. Assistance / support en ligne

L’assistance en ligne suscite également des ressentis plutôt réservés. Environ la moitié des répondants se disent insatisfaits ou très insatisfaits au niveau national, avec un taux d’indifférence qui dépasse les 28%. Là encore, les grandes entreprises (DGE) sont moins sévères, près de 35% se disent satisfaites du support disponible, contre à peine 13% chez les CDI. Dans les régions hors Douala et Yaoundé, le décalage paraît encore plus grand du fait d’un réseau parfois moins stable et d’un accompagnement technique jugé insuffisant.

Tableau 94 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction par rapport à l’assistance disponible pour le Télèpaiement par région et par unité de gestion (en %)

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifférent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	12,12	24,24	36,36	27,27	0,00	100,00
	CIME/CSI	12,77	19,15	44,68	21,28	2,13	100,00
	CDI	20,59	11,76	44,12	23,53	0,00	100,00
	Ensemble	14,91	18,42	42,11	23,68	0,88	100,00
Yaoundé	DGE	22,22	22,22	5,56	50,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	32,56	27,91	16,28	16,28	6,98	100,00
	CDI	20,00	33,33	23,33	16,67	6,67	100,00
	Ensemble	26,37	28,57	16,48	23,08	5,49	100,00
Reste du pays	DGE	6,90	20,69	37,93	34,48	0,00	100,00
	CIME/CSI	18,10	38,79	20,69	18,97	3,45	100,00
	CDI	7,63	43,22	31,36	8,47	9,32	100,00
	Ensemble	12,17	38,78	27,38	15,97	5,70	100,00
Ensemble	DGE	12,50	22,50	30,00	35,00	0,00	100,00
	CIME/CSI	19,90	32,04	25,24	18,93	3,88	100,00
	CDI	12,09	35,71	32,42	12,64	7,14	100,00
	Ensemble	15,60	31,84	28,85	19,23	4,49	100,00

Source : ESAC_2025

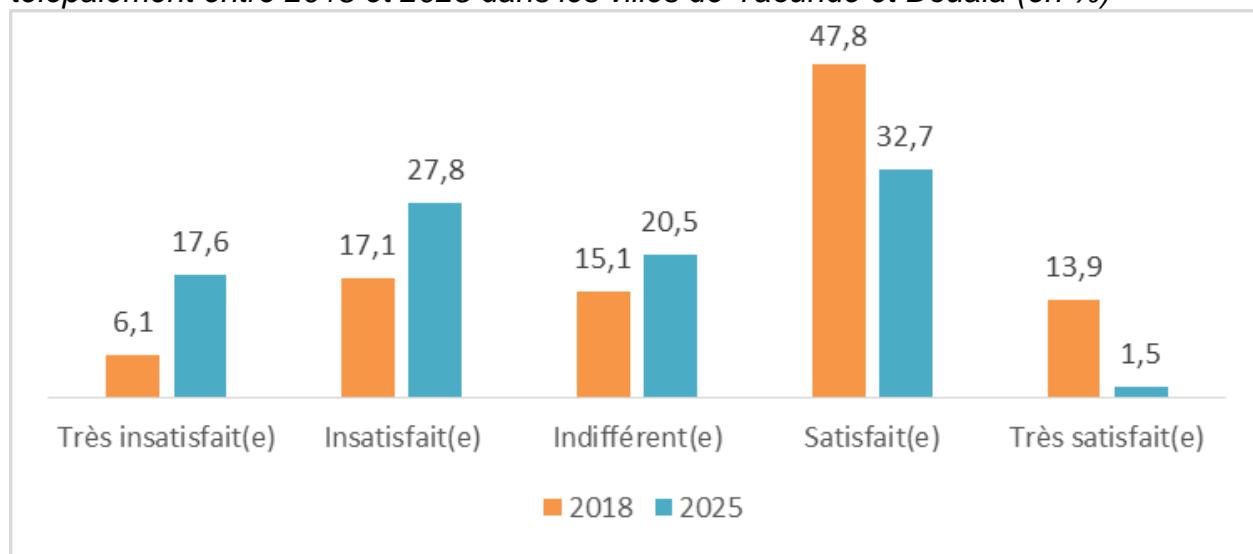
III.9.5 Evolution de la satisfaction pour le service de Télépaiement entre 2018 et 2025

Entre 2018 et 2025, la satisfaction des contribuables vis-à-vis du service de Télépaiement a connu des évolutions notables pour les contribuables de Yaoundé et Douala. Le taux de satisfaction global est passé de 61,7 % en 2018 à 34,2 % en 2025, soit une diminution de 27,5 points de pourcentage. Cette variation se reflète dans les catégories de satisfaction : la part des contribuables se déclarant « satisfaits » a diminué de 15,1 points, tandis que celle des « très satisfaits » a reculé de 12,4 points.

Par ailleurs, le taux d'insatisfaction a évolué sur la même période, passant de 23,2 % à 45,4 %, ce qui représente une augmentation de 22,2 points. Cette progression se répartit entre les « très insatisfaits », en hausse de 11,5 points, et les « insatisfaits », en hausse de 10,7 points. En conséquence, le rapport entre satisfaction et insatisfaction s'est modifié, passant de 2,7 en 2018 à 0,8 en 2025, ce qui traduit un changement dans la perception globale du service.

La proportion de contribuables indifférents a également augmenté, passant de 15,1 % en 2018 à 20,5 % en 2025, soit une hausse de 5,4 points. Enfin, en 2025, le taux de satisfaction du service de Télépaiement (34,2 %) se situe à un niveau supérieur à celui du service de Remboursement de TVA (14,8 %), tout en restant proche de celui des services de télédéclaration (26,9 %).

Graphique 34 : Evolution du niveau satisfaction des contribuables sur les services de télépaiement entre 2018 et 2025 dans les villes de Yaoundé et Douala (en %)



Source : DINA Surveys/2018 & ESAC_2025

IV. SYNTHESE ET RECOMMANDATIONS

IV.1 Synthèse des résultats

La satisfaction envers les services numériques de la DGI révèle des disparités marquées tant au niveau géographique qu'entre les différentes catégories d'entreprises. L'analyse globale montre un taux d'insatisfaction atteignant 59,5% à l'échelle nationale (très insatisfait 17,8% + insatisfait 41,6%), contre seulement 27,9% d'opinions favorables. Ce déséquilibre suggère des défis importants dans la qualité perçue des services digitaux.

Yaoundé présente le meilleur bilan avec un taux de satisfaction cumulé de 31,7%, tandis que Douala affiche le niveau le plus critique, où seulement 19,9% des contribuables expriment une opinion positive. Cette différence de presque 12 points entre les deux principales métropoles du pays suggère des facteurs locaux influençant significativement l'expérience utilisateur.

L'analyse par unité de gestion révèle une tendance constante : les grandes entreprises (DGE) expriment systématiquement une satisfaction plus élevée que les autres catégories de contribuable, avec un taux national de 42,6%. Cette performance contraste nettement avec celle des moyennes entreprises (CIME/CSI) qui enregistre le plus faible taux de satisfaction (19,9%) et l'insatisfaction la plus marquée (69,0%). Les très petites entreprises (CDI) se positionnent entre ces deux extrêmes avec 30,7% de satisfaction.

Les écarts régionaux sont particulièrement prononcés pour les grandes entreprises, avec une variation de 27,9 points entre Yaoundé (57,1%) et Douala (29,2%). Cette disparité suggère une approche potentiellement différenciée dans la gestion des services numériques selon les centres fiscaux. Pour les structures relevant des CIME/CSI, l'écart reste significatif (13,2 points), tandis que pour les contribuables relevant des CDI, il atteint 14,1 points entre le Reste du pays (35,3%) et Douala (21,1%).

Le cas de Douala mérite une attention spéciale, car cette région économique majeure présente les taux d'insatisfaction les plus élevés pour toutes les catégories de contribuables (58,3% pour les contribuables relevant de la DGE, 81,3% pour les CIME/CSI et 73,9% pour les contribuables relevant des CDI). Ce mécontentement généralisé dans la capitale économique pourrait signaler des problèmes structurels dans l'offre de services numériques.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 95 : répartition des contribuables suivant leur niveau de satisfaction globale de la qualité des services offerts par la DGI par région et par unité de gestion

Région	Unité de gestion	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Indifferent(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total
Douala	DGE	18,75	39,58	12,50	29,17	0,00	100,00
	CIME/CSI	32,97	48,35	5,49	13,19	0,00	100,00
	CDI	35,21	38,73	4,93	21,13	0,00	100,00
	Ensemble	31,67	41,99	6,41	19,93	0,00	100,00
Yaoundé	DGE	3,57	25,00	14,29	53,57	3,57	100,00
	CIME/CSI	23,61	38,89	11,11	22,22	4,17	100,00
	CDI	23,26	36,05	12,79	26,74	1,16	100,00
	Ensemble	20,43	35,48	12,37	29,03	2,69	100,00
Reste du pays	DGE	7,55	33,96	11,32	47,17	0,00	100,00
	CIME/CSI	12,31	54,23	13,08	19,23	1,15	100,00
	CDI	10,98	36,42	17,34	32,37	2,89	100,00
	Ensemble	11,23	43,25	15,17	28,38	1,97	100,00
Ensemble	DGE	10,85	34,11	12,40	41,86	0,78	100,00
	CIME/CSI	18,68	50,35	11,11	18,44	1,42	100,00
	CDI	18,82	36,93	13,59	28,75	1,92	100,00
	Ensemble	17,85	41,65	12,52	26,38	1,60	100,00

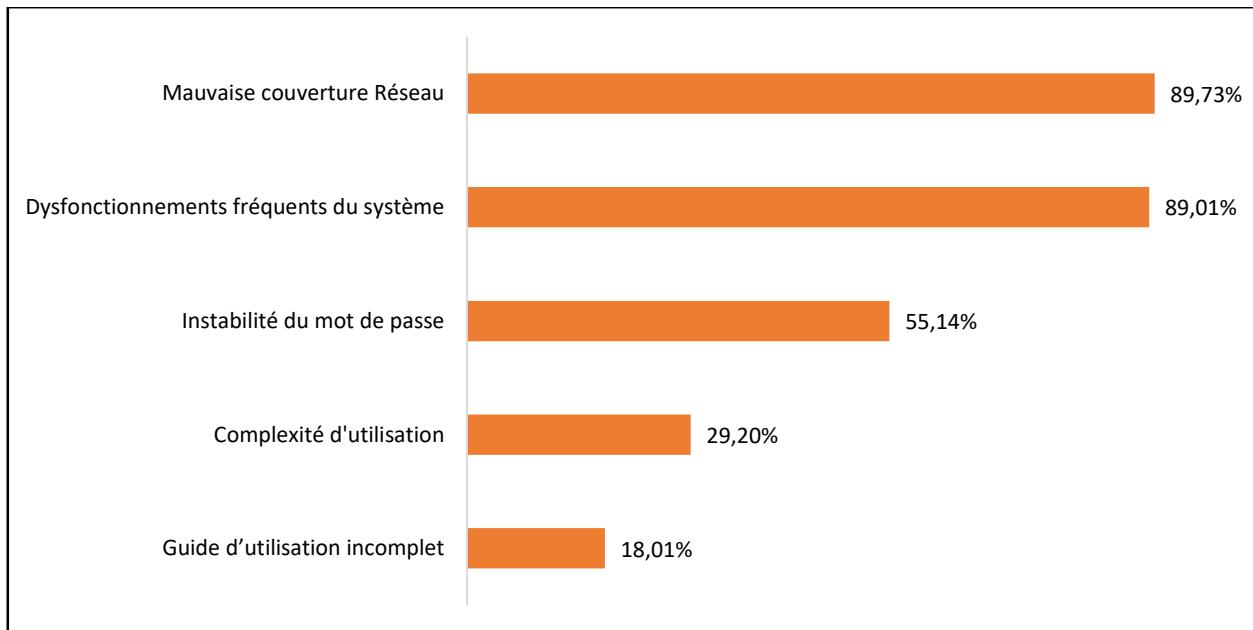
Source : ESAC_2025

L'enquête révèle des obstacles majeurs à l'adoption des services numériques de la DGI. Les difficultés techniques dominent largement le paysage des préoccupations, affectant l'expérience utilisateur de manière critique sur l'ensemble du territoire.

La mauvaise couverture réseau émerge comme le problème prédominant, touchant 89,73% des répondants. Cette contrainte infrastructurelle, conjuguée aux dysfonctionnements fréquents du système (89,01%), constitue un frein systémique à l'utilisation efficace des services numériques. Ces deux obstacles techniques atteignent des proportions alarmantes, dépassant largement les autres préoccupations et créant un écart considérable de plus de 34 points avec le problème suivant.

L'instabilité du mot de passe représente une difficulté d'intensité moyenne mais néanmoins significative, affectant 55,1% des utilisateurs. Cette problématique d'authentification, bien que moins répandue que les obstacles techniques, demeure un facteur limitant pour plus de la moitié des contribuables. En revanche, la complexité d'utilisation (29,2%) et l'incomplétude du guide d'utilisation (18,0%) apparaissent comme des préoccupations secondaires.

Graphique 35 : Principaux obstacles à l'utilisation des services numériques de la DGI



Source : ESAC_2025

Suivant les différents critères d'appréciation de la qualité des services, il ressort de l'analyse que l'assistance/ support en ligne est le l'aspect sur lequel le taux de satisfaction est le plus faible pour la quasi-totalité des services. Le faible taux de satisfaction observé pour ce critère montre que des manquements importants persistent au niveau de la disponibilité des agents de la DGI pour répondre aux préoccupations des usagers, mais également au niveau des supports en ligne qui devraient faciliter l'utilisation de la plateforme.

La rapidité ou le délai de réponse affichent également un résultat peu reluisant en termes de satisfaction des contribuables. Pour presque tous les services, ce critère est classé en 3^{ème} position en termes de taux de satisfaction des contribuables, le taux de satisfaction étant inférieur à 30% pour la quasi-totalité des services exception faite de la déclaration de vente de véhicule (44,4%) de l'enregistrement des actes (33,0%) et l'importation des véhicules (30,9%). Bien que les autres critères mieux appréciés que ces derniers, ils restent insatisfaisants. L'accessibilité est peu appréciée du fait des difficultés de connexion en période de forte demande, les problèmes de réinitialisation inattendue des mots de passe, etc.

Les services les moins satisfaisants du point de vue des utilisateurs sont les services de réclamations (10,9% de taux de satisfaction), le numéro vert (19,4%) et les déclarations Statistiques et fiscales des entreprises (24,6%). Les services qui enregistrent les taux de satisfaction les plus élevés quant à eux sont les importations de véhicules (42,9%), la vente des véhicules (40,7), l'enregistrement des actes (38,6%). Bien que ces services soient les mieux appréciés par les contribuables, les proportions de contribuables satisfaits restent inférieures à 50% pour tous les services. Montrant ainsi que des efforts importants restent à faire par la DGI pour améliorer la qualité des services numériques aux usagers.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



Tableau 96 : Récapitulatif du niveau de satisfaction par service et par critère en pourcentage

Services	Satisfaction globale	Accessibilité	Convivialité	Rapidité/délai de réponse	Assistance/support en ligne
Immatriculation	37.50	35.92	36.13	26.37	27.52
Télé déclaration des particuliers	29.60	26.01	31.90	19.83	19.11
DSF	24.64	24.47	25.45	18.31	18.48
Enregistrement des actes	38.56	38.14	42.80	33.05	26.69
Importation des véhicules	42.86	33.33	47.62	30.95	26.19
Vente des véhicules	40.74	44.44	51.85	44.44	29.63
Renouvellement de carte grise	36.71	34.18	31.65	22.78	20.25
Déclaration de TVA et IR	32.85	29.65	32.37	19.30	21.92
Remboursement de TVA	26.67	20.00	30.00	18.33	20.00
Télépaiement	29.27	27.78	33.55	22.44	23.72
Téléchargement de l'attestation d'immatriculation	36.65	34.23	35.37	27.03	26.14
Téléchargement d'une Attestation de Conformité Fiscale	33.71	32.74	32.14	23.99	23.34
Téléchargement d'un autre acte en ligne	36.76	32.35	38.24	29.41	26.47
Réclamations	10.87	19.57	17.39	13.04	15.22
Numéro vert	19.35	22.58	22.58	19.35	22.58

Source : ESAC_2025

IV.2 Recommandations

Les résultats de la présente enquête suggèrent des actions spécifiques qui pourraient améliorer la satisfaction des contribuables vis-à-vis des services numériques offerts par la DGI. Ces recommandations sont les suivantes :

- R16. Améliorer la présentation du site de la DGI et la plateforme harmonie de sorte à faciliter l'accès des contribuables aux services ;
- R17. Améliorer les programmes de gestion de mots de passe (permettre que le contribuable puisse lui-même réinitialiser son mot de passe) ;
- R18. Revoir la présentation des services et les outils de développement de la plateforme pour permettre que ceux-ci soient facilement accessibles aux usagers ;
- R19. Améliorer les protocoles de suivi des requêtes des contribuables ;
- R20. Améliorer la qualité des supports d'assistance aux contribuables pour les différents services ;
- R21. Identifié les facteurs rendant moins aisé l'accès et l'utilisation des services aux contribuables de la ville de Douala par rapport aux autres villes et régions du

pays (il peut s'agir d'un problème de lourdeur de la sous base de données de la ville de douala qu'on pourrait régler par une fragmentation de la base de données par unité de gestion ou suivant d'autres critères) ;

R22. Mettre en place un mécanisme de feedback permanent devant permettre l'amélioration des services offerts par la DGI ;

R23. Intégrer dans l'application des modules de machin Learning qui pourront faciliter la réponse aux besoins des utilisateurs ;

R24. Organiser des sessions de formation des contribuables à l'utilisation des services numériques ;

R25. Assurer la formation des personnels de la DGI pour que ceux-ci soient mieux outillés pour apporter l'encadrement nécessaire aux contribuables ;

R26. Mettre en place des mesures facilitant l'accès aux actes ou déclarations récentes aux contribuables ;

R27. Paramétrier l'application pour qu'elle soit en conformité avec la loi fiscale ;

R28. Mettre en place une police de téléprocédures pour que le contribuable ne soit pas pénalisé quand la faute est imputable au système ;

R29. S'assurer que le numéro vert soit géré par les personnes compétentes pour répondre aux préoccupations des contribuables ;

CONCLUSION

L'objectif de la présente enquête était de faire une analyse de la satisfaction des contribuables de la DGI par rapport aux services numériques offerts par cette dernière. Il ressort au final des disparités en termes de satisfaction des contribuables envers les services numériques de la DGI, tant au niveau géographique qu'entre les différentes catégories de contribuables. L'analyse globale montre un taux d'insatisfaction atteignant 59,5% à l'échelle nationale (très insatisfait 17,85% + insatisfait 41,65%), contre seulement 27,98% d'opinions favorables. Ce déséquilibre suggère des défis importants dans la qualité perçue des services digitaux.

Yaoundé présente le meilleur bilan avec un taux de satisfaction cumulé de 31,72%, tandis que Douala affiche le niveau le plus critique, où seulement 19,93% des contribuables expriment une opinion positive. Cette différence de presque 12 points entre les deux principales métropoles du pays suggère des facteurs locaux influençant significativement l'expérience utilisateur.

Par ailleurs, l'analyse suivant les critères d'appréciation des services montre un très faible taux de satisfaction par rapport aux services de réclamations qui enregistre seulement 10,9% de taux de satisfaction des contribuables. Pour la quasi-totalité des services, la rapidité et l'assistance sont les aspects les moins bien notés par les contribuables, avec des taux de satisfaction généralement inférieurs à 30%.

Ces constats impliquent que des mesures particulières soient mises en place pour améliorer la qualité des services de la DGI. En l'occurrence, un accent devra être mis sur la rapidité de la plateforme, les délais de réponse aux requêtes des contribuables, et une amélioration de l'assistance des contribuables.

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



ANNEXES

ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE

Evaluation de la satisfaction des contribuables sur les services de la Direction Générale des Impôts (DGI) du Cameroun

QUESTIONNAIRE

#	Question	Réponses
SO	Identification	/
SOQ01	NIU : _____	
	Région ¹ : _____	
SOQ02	1-Adamaoua ; 2-Centre (hors Yaoundé) ; 3-Est ; 4-Extrême-Nord ; 5-Littoral (hors Douala) ; 6-Nord ; 7-Nord-Ouest ; 8-Ouest ; 9-Sud ; 10-Sud-Ouest ; 11-Douala ; 12-Yaoundé	_
SOQ03	Forme juridique : (*) 1-Personne physique non professionnelle ; 2-Entreprise individuelle ; 3-SARL ; 4-SA ; 5-SNC ; 6-SCS ; 7-SAS ; 8-GIE ; 99-Autre (à préciser) _____	_
SOQ04	Unité de gestion : 1-DGE ; 2-CIME ; 3-CSI ; 4-CDI	_
SOQ05	Sexe du promoteur/principal actionnaire : (*) 1-Homme ; 2-Femme	_
SOQ06	Age du promoteur/principal actionnaire : (*)	_ _
	(Si SOQ03 > 1) Fonction du répondant : (*)	
SOQ07	1=Directeur Général/assimilés ; 2=Gérant ; 3=Associé ; 4=DAF/assimilés ; 99= autres à préciser _____	_
SOQ08	Sexe du répondant : (*) 1-Homme ; 2-Femme	_
SOQ09	Age du répondant : (*)	_ _
SOQ10	Tél : _____	
SOQ11	Email : (*) _____	
S1	Offre de services de la DGI	

¹ Les villes de Douala et Yaoundé sont assimilées ici aux Régions pour des besoins spécifiques de l'enquête

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



#	Question	Réponses
S1Q01	<p>Cochez les services numériques offerts par la Direction Générale des Impôts que vous connaissez :</p> <p>1. Immatriculation __ 2. Télédéclaration des particuliers __ 3. DSF __ 4. Enregistrement des actes __ 5. Importation des véhicules __ 6. Vente des véhicules __ 7. Renouvellement de carte grise __ 8. Déclaration de TVA et IR __ 9. Remboursement de TVA __ 10. Télépaiement __ 11. Téléchargement de l'attestation d'immatriculation __ 12. Téléchargement d'une Attestation de Conformité Fiscale __ 13. Téléchargement d'un autre acte en ligne __ 14. Réclamations __ 15. Numéro vert __ 99. Autre (à préciser) __ _____</p>	
S2	Utilisation des services	
S2Q01	<p>Quels sont les services que vous avez déjà utilisés personnellement ?</p> <p>1. Immatriculation __ 2. Télédéclaration des particuliers __ 3. DSF __ 4. Enregistrement des actes __ 5. Importation des véhicules __ 6. Vente des véhicules __ 7. Renouvellement de carte grise __ 8. Déclaration de TVA et IR __ 9. Remboursement de TVA __ 10. Télépaiement __ 11. Téléchargement de l'attestation d'immatriculation __ 12. Téléchargement d'une Attestation de Conformité Fiscale __ 13. Téléchargement d'un autre acte en ligne __ 14. Réclamations __ 15. Numéro vert __ 16. Aucun __ 99. Autre (à préciser) __ _____</p>	
S2Q02	<p>(Si S2Q01 = 16) Pourquoi vous n'avez jamais utilisé ces services numériques ?</p> <p>1- Je n'ai pas assez de temps pour m'en charger 2- Je ne dispose pas des compétences nécessaires 3- La plateforme est difficile à utiliser 4- Cela ne relève pas de ma responsabilité 99- Autre (à préciser) __ _____ (Si S2Q02=1 ou 4, Fin du questionnaire)</p>	__

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



#	Question	Réponses				
	(Si S2Q02=2,3,99 aller à S3Q08)					
S3	Satisfaction, difficultés rencontrées et suggestions d'amélioration					
S3Q01	Quelle est votre appréciation de la qualité des services numériques offerts par la DGI ? 1 : Très insatisfait ; 2 : Insatisfait ; 3 : Indifferent ; 4=Satisfait ; 5=Très satisfait	_				
S3Q02A	Rencontrez-vous des difficultés dans l'utilisation des services numériques de la DGI ? <i>1-Oui ; 2- Non, (Si non, passer à S3Q03A)</i>	_				
S3Q02B	Quels sont les difficultés que vous rencontrez dans l'utilisation des services numériques de la DGI ? 1-Mauvaise couverture Réseau _ 2- Complexité d'utilisation _ 3- Dysfonctionnements fréquents du système _ 4-Guide d'utilisation incomplet _ 5-Instabilité du mot de passe _ 99- Autre à préciser _					
<p>Pour chacun des Services Numériques (SN) cochés par le répondant à s2q01, poser les questions S3Q03A à S3Q03D</p>						
S3Q03A	En général, à quelle fréquence utilisez-vous l'/le/la [SN] ? 1-Annuelle ; 2-Semestrielle ; 3-Trimestrielle ; 4-Bimensuelle ; 5-Mensuelle	_				
S3Q03B	Pour ce qui est de [SN] , quelle est votre appréciation de la qualité de ce service ? 1 : Très insatisfait ; 2 : Insatisfait ; 3 : Indifferent ; 4=Satisfait ; 5=Très satisfait	_				
S3Q03C	Pour ce qui est de [SN] , indiquez votre satisfaction pour chacun des critères suivants :					
	Critères	Très insatisfait	Insatisfait	Indifferent	Satisfait	Très satisfait
C1	Accessibilité	<input type="radio"/>				
C2	Convivialité	<input type="radio"/>				
C3	Rapidité/Délai de réponse	<input type="radio"/>				
C4	Assistance/Support en ligne	<input type="radio"/>				

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



#	Question	Réponses
S3Q03D	Que proposez-vous pour améliorer la qualité de [SN] ? _____	Réponse libre
<i>Uniquement pour le remboursement des crédits de TVA (S2Q01 = 9) s3q04a – s3q04c</i>		
S3Q04A	Concernant le remboursement de crédit de TVA, en moyenne dans quel délai vos demandes sont-elles instruites par la DGI ? 1=jour ; 2=semaine ; 3=mois unité : __	__ __ __
S3Q04B	A quand remonte votre dernière demande de remboursement (JJ/MM/AAAA)	
S3Q04C	Avez-vous déjà été remboursé ? 1=Oui ; 2=Non	
S3Q05	Sélectionnez 5 mots décrivant le mieux l'ensemble des services numériques de la DGI que vous avez utilisé : 1=Rapide __ ; 2=Fiable __ ; 3=Innovant __ ; 4=Convivial __ ; 4=Facile __ ; 5=Sécurisé __ ; 6=Complet __ ; 7=Personnalisé __ ; 8=Esthétique __ ; 9=Lent __ ; 10=Instable __ ; 11=Dépassé __ ; 12=Hostile __ ; 13=Complexe __ ; 14=Vulnérable __ ; 15=Rigide __ ; 16=Lourd __	
S3Q06A	Avez-vous déjà fait l'objet d'un contrôle fiscal ? 1-Oui ; 2- Non	
S3Q06B	(Si S3Q05 = 1) Quelle a été votre satisfaction par rapport à ce contrôle fiscal ? 1 : Très insatisfait ; 2 : Insatisfait ; 3 : Indifferent ; 4=Satisfait ; 5=Très satisfait	
S3Q07A	Avez-vous déjà introduit une procédure en contentieux auprès de la DGI ? 1-Oui ; 2- Non	
S3Q07B	(Si S3Q06A = 1) Quel a été le temps mis pour régler ledit contentieux ? unité : 1=jour ; 2=semaine ; 3=mois __	__ __ __
S3Q07C	Quelle est votre appréciation du processus de résolution des contentieux par la DGI ? 1 : Très insatisfait ; 2 : Insatisfait ; 3 : Indifferent ; 4=Satisfait ; 5=Très satisfait	__
S3Q08	(Si S2Q02=2,3,5) Avez-vous des suggestions concrètes pour améliorer de façon générale les services numériques de la DGI ? _____	Réponse libre

Merci pour votre collaboration !!!

ANNEXE 2 : GUIDE D'ENTRETIEN DES "FOCUS GROUPS"

GUIDE D'ENTRETIEN

Date : ____/____/_____

Lieux : _____

Modérateur : _____

Assistant : _____

- Quels services numériques de la DGI connaissez-vous ? Par exemple, la télédéclaration, le télépaiement, etc. Comment avez-vous appris leur existence ?

- Avez-vous déjà utilisé l'un de ces services numériques ? Si oui, pouvez-vous partager votre expérience ?

- Comment trouvez-vous l'accessibilité des services numériques de la DGI ? Est-ce facile de se connecter et d'utiliser ces plateformes ?

- Quels sont les principaux obstacles que vous avez rencontrés lors de l'utilisation des services numériques ?

- Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait des services numériques de la DGI ? Pourquoi ou pourquoi pas ?

- Pensez-vous que les procédures mises en place par la DGI sont transparentes et équitables ?

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN



-
-
-
7. Selon vous, que pourrait faire la DGI pour améliorer ses services numériques ?
-
-
-

8. Pensez-vous que l'assistance fournie par la DGI est suffisante lorsque vous avez des problèmes avec les services numériques ?
-
-
-

9. Pensez-vous que l'expérience avec les services de la DGI diffère entre les hommes et les femmes ? Si oui, en quoi ?
-
-
-

10. Selon vous, y a-t-il des différences significatives dans l'utilisation des services de la DGI entre les zones rurales et urbaines ?
-
-
-

Merci pour votre collaboration !!!

RAPPORT FINAL

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES CONTRIBUABLES SUR LES SERVICES DE LA DIRECTION GENERALE DES IMPOTS AU CAMEROUN

