

# Le Role Du Systeme D'information Fiscle Dans L'amelioration De La Performance Et La Qualite Du Service Public

## The Role Of The Tax Information System In Improving The Performance And Quality Of The Public Service

OUAREZKI Miloud <sup>1</sup>,

<sup>1</sup>Faculté des sciences économiques , des sciences commerciales et des sciences de gestion ,  
Université d'Alger 3 (algérie ), Miloudiedf@gmail.com

Date de réception: 27/07/2019

Date d'acceptation: 15/01/2021

Date de publication: mars/2021

### Résumé:

L'administration fiscale algérienne met en place un programme d'information contemporain visant à réformer en profondeur les structures administratives et leur fonctionnement. Ce système, appelé le nouveau système d'information fiscale est actuellement en construction par la Direction générale des impôts, qui vise à améliorer les relations entre l'administration fiscale avec les institutions économiques, ce qui représente une base stratégique de l'État. Ce portail électronique est le premier du genre à constituer un ensemble de paiements de taxes à distance, conçu pour faciliter et rationaliser les devoirs des contribuables en matière d'administration fiscale. Ce système permet le dépôt de déclarations fiscales de toute nature via Internet. Il est basé sur la méthode de paiement électronique associée à la formule de «transfert».

**Mot clé:** système d'information, la Gestion de L'impôts, la relation publique, paiement électronique, déclarations fiscales, les méthodes de paiements.

### Abstract:

The Algerian tax administration is setting up a contemporary information program aimed at deeply reforming the administrative structures and their functioning. This system, called the new tax information system is currently under construction by the Directorate General of Taxation, which aims to improve the relationship between the tax administration and economic institutions, which represents a strategic base of the state. This electronic portal is the first of its kind to provide a set of remote tax payments, designed to facilitate and streamline taxpayers' duties in tax administration. This system allows the filing of tax declarations of any kind via the Internet. It is based on the electronic payment method associated with the "transfer" formula.

**Key words:** Information system, Tax Management, public relations, electronic payment, tax returns, payment methods.

---

## **Introduction:**

L'administration fiscale, partie prenante du secteur financier, a mené un chantier de modernisation de grande envergure avec pour principales orientations de restructurer ses services, de simplifier ses procédures et d'améliorer sa performance. Ce programme de modernisation de l'administration fiscale s'avère d'une grande importance à la lumière des attentes grandissantes de l'ensemble de ses usagers ainsi que de ses fonctionnaires.

L'objectif de cette étude est de mettre en évidence l'importance de la mise en place d'un système d'information performant au niveau de la Direction Générale des Impôts en Algérie, en utilisant des technologies innovantes et assis sur des procédures simplifiées qui permettra d'améliorer l'efficacité, la transparence et la qualité de ses prestations. Sa stratégie dans le domaine est guidée par des objectifs clairs axés sur la dématérialisation de toutes les opérations fiscales et l'automatisation intégrale de toutes les procédures de traitement des données liées à l'accueil, aux impositions, au recouvrement, au contrôle et au contentieux.

Nous tenteront de répondre à certaines questions souvent soulevées : quels sont les caractéristiques de ce nouveau système d'information ? Et pourquoi l'administration fiscale algérienne cherchent-ils à développer ce modèle en bénéficier de ces avantages qui permettent à améliorer l'efficacité et la qualité de service publique ?

**C'est ce que nous allons essayer de développer à travers les différents points de ce travail :**

- Le nouveau système d'information (Jibaya' tic) définition, avantages et cadre juridique;
- L'adhésion et suscriptions des contribuables bénéficiés des services JIBAYATIC ;
- Un Model d'application de système (Jibaya' tic) au niveau du Centre Des Impôts (CDI) d'Alger Est (Beb Ezzouar).
- L'évaluation des résultats du dispositif Référentiel Qualité de service au niveau de l'administration fiscal algérienne.

## **1- Le nouveau système d'information (Jibaya' tic) définition, avantages et cadre juridique :**

### **1.1- Définition du système d'information (SI) :**

Le système d'information (SI) est un "ensemble d'éléments (personnel, matériel, logiciel...) permettant d'acquérir, traiter, mémoriser et communiquer des informations. Le SI est le centre nerveux des entreprises. Il est généralement spontané dans les entreprises de taille réduite, mais il fait l'objet d'une attention toute particulière dans les grandes entreprises. En effet, son rôle a grandi du fait d'un environnement changeant, de l'émergence de très grandes entreprises internationales et du développement des applications et de la capacité des traitements informatiques.

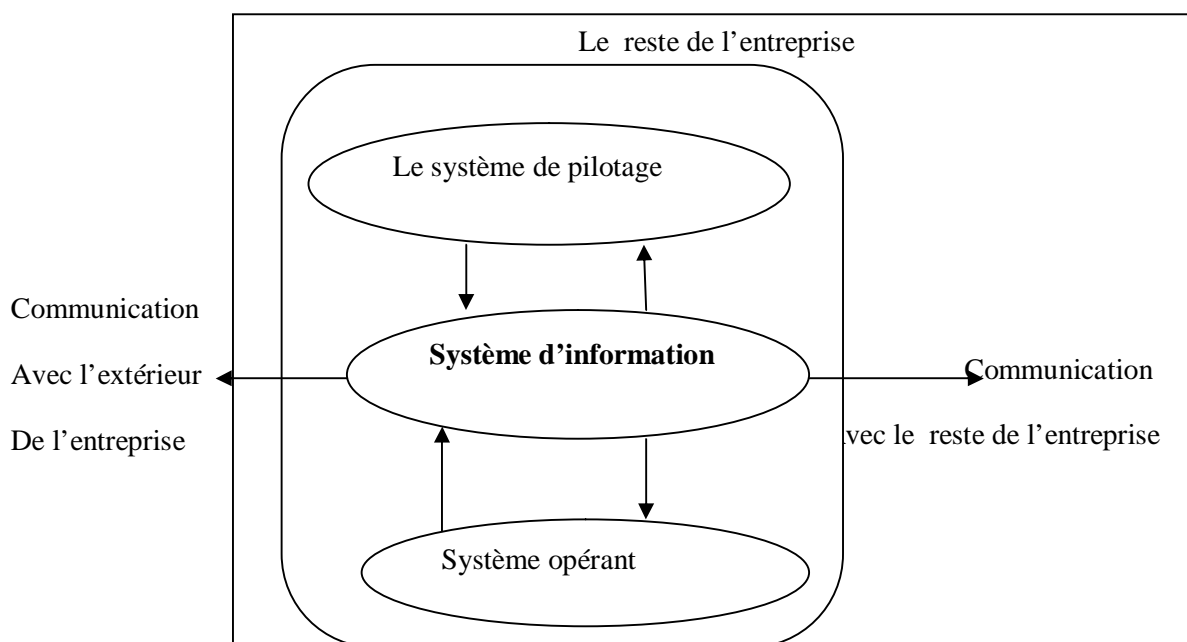
Le SI a une double finalité.<sup>1</sup>

- **une finalité fonctionnelle** : le SI est un outil de communication et de coordination entre les différents services et domaines de gestion de l'entreprise. Il doit produire et diffuser des informations nécessaires aux opérations d'une part et aux choix stratégiques et tactiques d'autre part.

- **une finalité sociale** : le SI doit favoriser la connaissance de l'entreprise et la compréhension des choix stratégiques par l'ensemble du personnel. De plus, il permet de développer un "esprit d'entreprise" chez les salariés en facilitant, par la diffusion de l'information, une vie sociale et une culture d'entreprise.

Le système d'information apporte des informations opérationnelles nécessaires aux activités ET les informations indispensable à la gestion (contrôle, ordres ...): l'information apparaît ainsi comme la base de la décision. C'est pourquoi on désigne souvent le SI comme le Système d'Information pour le Management ou parfois Système d'Information pour la Gestion. <sup>2</sup>

**Figure N°1 : le Système d'Information pour le Management et Gestion**



**Source:** Rowe F, Ziti A., « Cognition individuelle et systèmes d'information », Systèmes d'information et Management, vol5, n° 4, 2002, p 42

## **1.2- Le Système d'information fiscal nommé « jibaya'tic »**

Le nouveau système d'information « jibaya'tic » est basé sur l'automatisation et la dématérialisation des procédures en offrant des services de déclaration et paiement d'impôts et taxes à distance.

L'institution du système d'information de la DGI « jibaya'tic » est une avancée notable pour l'administration fiscale. L'enjeu de son institution est de taille : parvenir grâce à un renforcement de l'infrastructure technologique et la promotion des services en ligne à l'amélioration de l'environnement des entreprises et la consolidation du civisme fiscal.<sup>3</sup>

JIBAYATIC est le nouveau portail de l'Administration Fiscale algérienne. Il offre les services de déclaration et paiement d'impôts & taxes à distance, déclinés dans un environnement qui assure simplicité, facilité et convivialité d'utilisation. Destiné aux contribuables de la Direction des Grandes Entreprises (DGE) dans un premier temps, ce portail est au sein d'un processus d'amélioration continu. Un enrichissement fonctionnel et un élargissement des services à d'autres catégories de contribuables qui sont à l'étude par la Direction Générale des impôts. Pour cela, l'administration fiscale compte sur le retour

d'expérience de cette action pilote, notamment sur la participation des contribuables pour lesquels un service d'écoute sera dédié. A l'issue d'une procédure d'adhésion simplifiée aux services de JIBAYATIC, le contribuable se fera attribuer un accès à un espace privé et sécurisé où plusieurs services lui seront offerts :<sup>4</sup>

- L'accès à ses données d'identification (raison sociale, adresse, coordonnées téléphoniques, etc...) ;
- La possibilité d'une saisie assistée d'une déclaration d'impôts, avec calcul automatique et choix d'options sous forme de listes déroulantes. Ce service donne, en outre, l'assurance au contribuable d'une saisie conforme aux règles fiscales à jour. Il est également possible de mettre à jour une déclaration saisie et non encore transmise ;
- Un dispositif de transmission des déclarations pour paiement avec un suivi continu sur tout l'exercice ;
- Le portail offre également une documentation complète sur le système fiscal algérien, accessible à tous.

### **1.3- Les avantages du système d'information (JIBAYATIC):**

Depuis le lancement du projet de modernisation numérique gouvernementale « e-Algérie 2013 », ne ménage aucun effort en matière de dématérialisation des procédures.

Cette « stratégie » vise le développement du secteur des technologies nouvelles et leur adoption dans tous les secteurs gouvernementaux afin de promouvoir la confiance auprès des citoyens à travers la transparence et le libre partage des données.

L'administration fiscale n'a pas échappé à ces nouvelles exigences, car elle constitue l'administration pionnière dans la mise en place d'un schéma de modernisation.

La réflexion a, ainsi, été orientée vers l'introduction d'un système d'information moderne, apte à répondre aux défis qui incombent à cette administration, en tant que pourvoyeuse de recettes budgétaires.

La nouvelle organisation de la DGI implique, désormais, le recours à des procédures modernes de traitement de toutes les données liées aux impositions des contribuables et du recouvrement des différents impôts et taxes, avec tout ce que cela suppose comme opérations connexes relatives aux fonctions du contrôle fiscal, de la diligence des affaires contentieuses et de la production des états synthétiques des indicateurs de gestion et de performance.

Les avantages du système d'information « Jibaya'tic » peuvent être résumés comme suit :<sup>5</sup>

- L'automatisation intégrale de toutes les procédures administratives allant de l'accueil du contribuable, à l'assiette, au recouvrement et à la gestion du dossier fiscal ;
- L'échange rapide des informations de recoupement inter services et avec les autres services institutionnels, par le développement d'interfaces multiples ;
- La dématérialisation des opérations de gestion de la matière imposable ;
- L'automatisation des opérations de comptabilité: opérations de trésorerie, répartition de la TAP et de la, comptabilisation réelle du montant principal de la déclaration, identification des contribuables ;
- Dématérialisation des notifications à destination des contribuables avec possibilité aux vérificateurs de faire le rapprochement des recouvrements après création de requêtes.
- La production de tableaux de bord en temps réel, permettant d'évaluer les performances des services et de suivre le niveau de recouvrement par type d'impôts et par secteur d'activité;

- La production de données synthétiques fiables, pour les études de prospective et d'analyse et de prise de décision ;
- La réduction des coûts relatifs aux commandes d'imprimés.

## **2- L'adhésion et suscriptions des contribuables bénéficiés des services Jibayatic**

### **2.1- L'adhésion au système Jibaya'tic:**

Le contribuable concerné qui souhaite bénéficier des services de JIBAYATIC prendre contact avec la Direction des Grands Entreprises (DGE). Il bénéficiera d'un accueil personnalisé au cours duquel cette nouvelle formule de déclaration et de paiement d'impôts lui sera présentée : attraits, démonstration, modalité d'adhésion... Le dossier d'adhésion simplifié est disponible en libre téléchargement au sein de la rubrique Documentation. L'adhésion donne droit au contribuable à un espace privé et sécurisé, qui reprend les opérations qu'il y a effectuées sous forme d'un tableau de bord.

La souscription est nécessaire pour l'accès aux services de JIBAYATIC. Elle a pour objectif d'établir une relation contractuelle entre la Direction des Grandes Entreprises (DGE) et le contribuable adhérent. Cette souscription est renouvelable annuellement par tacite reconduction, sauf dénonciation par l'une des parties. Le dossier de souscription comprend :<sup>6</sup>

- Le formulaire de demande de souscription, le document EST téléchargeable à partir de site web de la direction Générale des impôts. Après constitution du dossier, le contribuable prend UN rendez-vous de son choix sur le site web pour le déposer à la Direction des Grandes Entreprises (DGE). Le jour du dépôt, il reçoit, sous pli fermé, son code d'accès à son espace privé sur le portail de télé déclaration fiscale ;
- Le cahier des dispositions générales ;
- le(s) relevé(s) d'identité bancaire (RIB) ;
- UN mandat du contribuable adhérent autorisant le signataire du formulaire de souscription à agir pour son compte, si le signataire du formulaire n'est pas son représentant légal.
- Dès la réception de code d'accès par le contribuable adhérent, le contribuable peut accéder à leur espace privé et commencer à utiliser les services qui y sont offerts.

### **2.2- L'accès à l'espace privée :**

L'accès à l'espace privé se fait à partir du portail public, dans la rubrique « Espace privé sur le site web ».

Le contribuable est invité à introduire son code d'accès, fourni par la DGE.

Le portail de télé déclaration fiscale est doté d'un certificat serveur SSL qui sécurise les échanges avec le contribuable.

L'espace privé offres aux contribuables l'accès à un ensemble de services :

- **Saisie de la déclaration:** UN formulaire pré-rempli des informations liées à identification du contribuable. Qui sélectionne automatiquement suivant les catégories d'impôts auxquels EST soumis ET à remplir les champs relatifs aux données de la déclaration. Le système effectue des opérations de calcul automatique des montants imposables ET des droits dus pour chaque impôt déclaré ainsi que le montant global de la déclaration.

- **Rectification de la déclaration:** le contribuable à la possibilité de modifier à tout moment les données de la déclaration avant de la transmettre à la Direction des Grandes Entreprises (DGI). Une fois la déclaration transmise, elle ne peut être modifiée.
- **Ordre de virement:** une fois la saisie de la déclaration terminée par le contribuable, le contribuable peut télécharger et imprimer un ordre de virement spécifique pré-renseigné des données relatives à la déclaration. Au niveau d'agence bancaire, cet ordre de virement sera présenté pour ordonner le paiement des obligations fiscales.
- **Envoi de la déclaration:** Une fois la saisie de la déclaration achevée, le contribuable transmette à la DGI en cliquant sur le bouton « Envoyer sur le site ». Un accusé de réception de la déclaration, opposable à l'Administration Fiscale, sera disponible en téléchargement après son envoi.

### **3- Un Model d'application de système (Jibaya' tic) au niveau du Centre Des Impôts (CDI) d'Alger Est (Beb Ezzouar).**

#### **3.1- Le déploiement progressif du système d'information « Jibaya'tic »**

A l'issue de la date limite du dépôt de bilan fixé au 30 avril 2017, 2662 contribuables, relevant du Centre des Impôts Alger Est seront gérés, entièrement, par le système centralisé Jibaya'tic. Ils auront deux choix (02 proportions) :<sup>7</sup>

- Le contribuable se présenter au guichet pour faire leur déclaration selon le nouveau modèle de la G 50 et payer après que le caissier ait imprimé la quittance de paiement ;
- Télé déclarer ses impôts et taxes, depuis le portail public : <http://www.mfdgi.gov.dz/portailpublic/> et imprimer à partir de chez lui ou de son bureau « l'avis à payer » pour se rendre au CDI à « la caisse rapide » pour payer le montant global de sa déclaration (Lettre DGI, 2017,N° 85) .
- Le portail MCF (Multichannel Foundation) offrira aux contribuables du site pilote, la possibilité de consulter son calendrier fiscal sur le MCF 24 /24 h et 7/ 7 jours et le télécharger, faire des simulations sur son ordinateur de bureau, son PC portable, tablette, téléphone cellulaire androïde, de sa déclaration fiscale. (voir la figure N°01)

**Figure 2: la plateforme qui permet aux contribuables d'interagir avec le système d'information centralisé depuis tout type de dispositifs.**

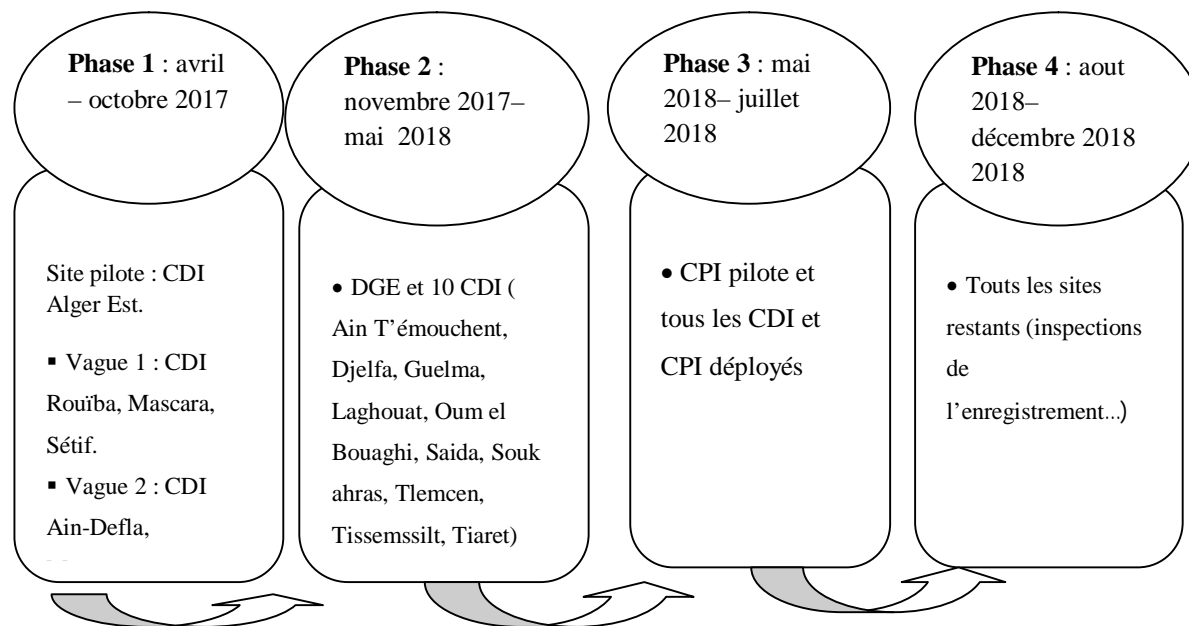


**Source :** Ministre des Finances, Direction Générale des Impôts, lettre N°86/2017.

Le contribuable pourra en ligne visualiser son extrait de rôle, sa mise en demeure et à terme tous les imprimés délivrés par la DGI.

Dans quelques mois, les contribuables pourront, au lieu d'imprimer leurs avis à payer, accéder au service en ligne « télépaiement » lui évitant tout déplacement à l'administration fiscale. (Voir la figure N°02).

**Figure N°3 : Le déploiement progressif du système d'information « Jibaya'tic »**



**Source :** Ministre des Finances, Direction Générale des Impôts, lettre N°86/2017.

### **3.2- Le lancement officiel du nouveau système d'information de la DGI « Jibaya'tic »**

La Direction Générale des Impôts (DGI) a lancé officiellement son nouveau système d'information "Jibaya'tic" au niveau du centre des impôts d'Alger Est Bab Ezzouar le 04 avril 2017.

La cérémonie de lancement s'est tenue en présence de l'ex Ministre des Finances, de l'ex-Ministre délégué chargé de l'Economie numérique et de la modernisation des systèmes financiers et de l'ex-Directeur général des Impôts Mr, Abderrahmane Raouya, actuellement Ministre des Finances.

L'opération pilote est élargie à l'ensemble des centres d'impôts d'ici à la fin 2018. La gestion fiscale de plus de 2.800 dossiers des contribuables relevant du CDI d'Alger Est Bab Ezzouar est assurée par un système informatique centralisé.

Ce système d'information, développé par le progiciel intégré « ERP SAP », est mis en œuvre après une phase de cadrage et de convergence afin d'examiner et de revoir la réingénierie des processus fiscaux.

Ces phases ont été suivies d'une phase d'intégration et de paramétrage de trente- trois (33) impôts pour assurer le démarrage effectif du site pilote de type « centre des impôts » auquel sont rattachés les contribuables soumis au régime du réel, notamment, les PMI/PME.

#### 4- L'évaluation des résultats du dispositif Référentiel Qualité de Service au niveau de l'administration fiscale algérienne

Depuis la mise en œuvre du dispositif au niveau des nouvelles structures (DGE ET CDI opérationnels), UN suivi régulier est réalisé visant à évaluer le respect des engagements du Référentiel et à préconiser les mesures d'amélioration d'accueil et d'information du public à mettre en œuvre. Les résultats de l'évaluation du Référentiel Qualité de service se présentent comme suit:<sup>8</sup>

##### 4.1- Résultats d'évaluation de l'accueil du public« constat matériel »:

L'évaluation de l'accueil du public est effectuée une missions de contrôles inopinées au niveau des structures de la DGE et des CDI. Les résultats de l'évaluation du constat matériel attestent d'un taux de conformité de 95,42% contre 94.22% en 2014.

**Tableau N°1 : tableau retraçant les éléments du constat matériel**

Eléments du constat matériel	Taux %
Disponibilité des services	98.03%
Levée de l'anonymat	88.23%
Conditions d'accueil physique	95.58%
Confidentialité	99.01%
Ecoute des contribuables	94.50%
Conditions d'accueil téléphonique	100%
% de conformité au constat matériel	95.42%

**Source :** ministre des finances, Direction Générale des Impôts, lettre de la DGI N°82-2016

L'évolution du baromètre du constat matériel affiche une croissance continue depuis la mise en place du dispositif. Le taux de conformité est passé de 76, 03%, en 2012, à 95,42%, en 2015.

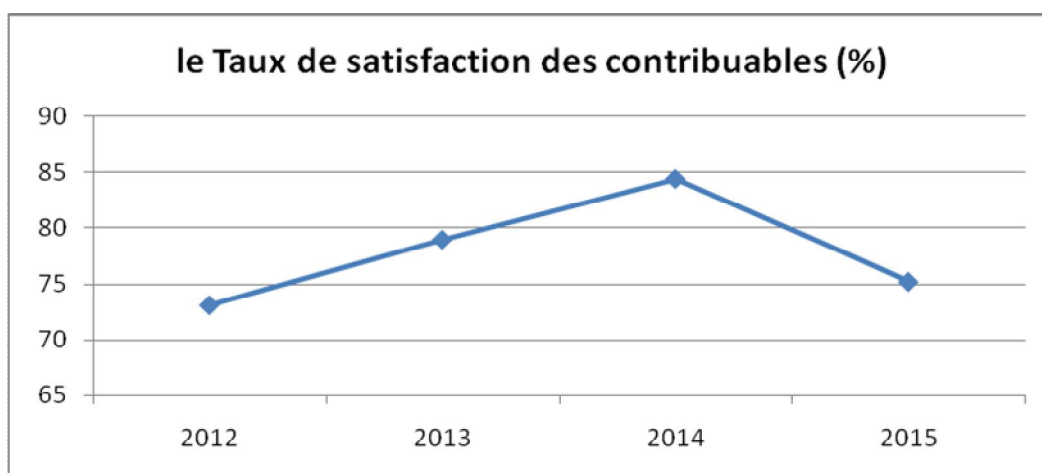
**Tableau N°2 : tableau retraçant le Taux de conformité au constat matériel par années**

L'année	le Taux de conformité au constat matériel ( %)
2012	76.03%
2013	88.5%
2014	94.22%
2015	95.42%

**Source :** Ministre des finances, Direction Générale des Impôts, lettre de la DGI N°82-2016



**Schéma N°1 : le Taux de conformité au constat matériel par années**



**Source** : établi par le chercheur sur la base des statistiques du ministre des finances, Direction Générale des Impôts, lettre de la DGI N°82-2016.

**4.2- Résultats d'évaluation de l'accueil téléphonique« appels mystères »:**

Dans le cadre de l'évaluation de la qualité de l'accueil téléphonique, la Direction des Relations Publiques et de la Communication a procédé, au cours de l'année 2015, à une série d'appels mystères visant à examiner le respect des engagements de service. Lors de cette opération, une vague de 170 appels mystères a été réalisée, ciblant les services d'accueil téléphonique de la DGE et des seize (16) centres des impôts opérationnels.

Les résultats ont fait ressortir un indicateur global d'accueil téléphonique égal à 93,61%. Il est remarqué que l'ensemble des services d'accueil téléphonique ont enregistré une performance supérieure à 80%.

**Tableau N°3 : tableau retraçant les éléments d'appels mystères**

Taux de conformité des appels mystères	Taux %
Taux d'appels aboutis	100%
Taux levée de l'anonymat	80.58%
Taux d'appels pris en charge	99.41%
Taux de réponses correctes	92.88%
Indicateur Global d'appels mystères	93.61%

**Source** : Direction Générale des Impôts, lettre de la DGI N°82-2016

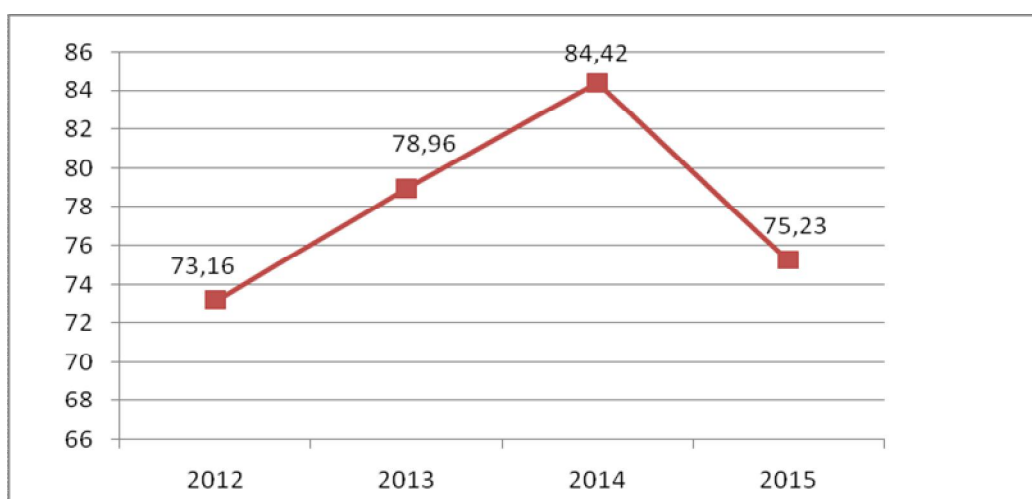
L'évolution de l'indicateur marque la tendance vers une croissance continue de 77,25% en 2012 pour atteindre 93,61% en 2015.

**Tableau N°4** : tableau retraçant le Taux de l'indicateur global de l'accueil téléphonique par années

L'année	le Taux de l'indicateur global de l'accueil téléphonique ( %)
2012	77.25%
2013	83.7%
2014	90.3%
2015	93.61%

Source : ministre des finances, Direction Générale des Impôts, lettre de la DGI N°82-2015.

**Schéma N°02** : l'évolution de l'indicateur global de l'accueil téléphonique par années



**Source** : établi par le chercheur sur la base des statistiques du ministre des finances, Direction Générale des Impôts, lettre de la DGI N°82-2016.

#### **4.3- Résultats d'évaluation du traitement du courrier:**

L'audit du traitement des courriers pour 2015, a fait ressortir les résultats suivants :

- 100 % pour le respect de la mention des coordonnées de services sur les réponses (la dénomination de service, l'adresse et le numéro de téléphone de service, les jours et les horaires de réception) ;
- 100 % pour le respect des mentions de date, objet et lieu d'émission du courrier ;
- 89,66 % pour le respect du délai de réponse de 30 jours ouvrables;
- 100 % pour la clarté ET l'exactitude de la réponse.

#### **5.4- Résultats des enquêtes d'opinions sur la qualité de l'accueil:**

La mise en œuvre des engagements du Référentiel Qualité de Service exige une écoute active des contribuables afin d'associer ces derniers dans l'évaluation de ce dispositif.

Pour ce faire, le recours aux enquêtes d'opinion constitue pour l'administration fiscale un moyen de mesure de la qualité de service visant à s'enquérir des avis des contribuables sur la qualité de l'accueil physique, téléphonique ainsi que du traitement des demandes d'information (le courrier).

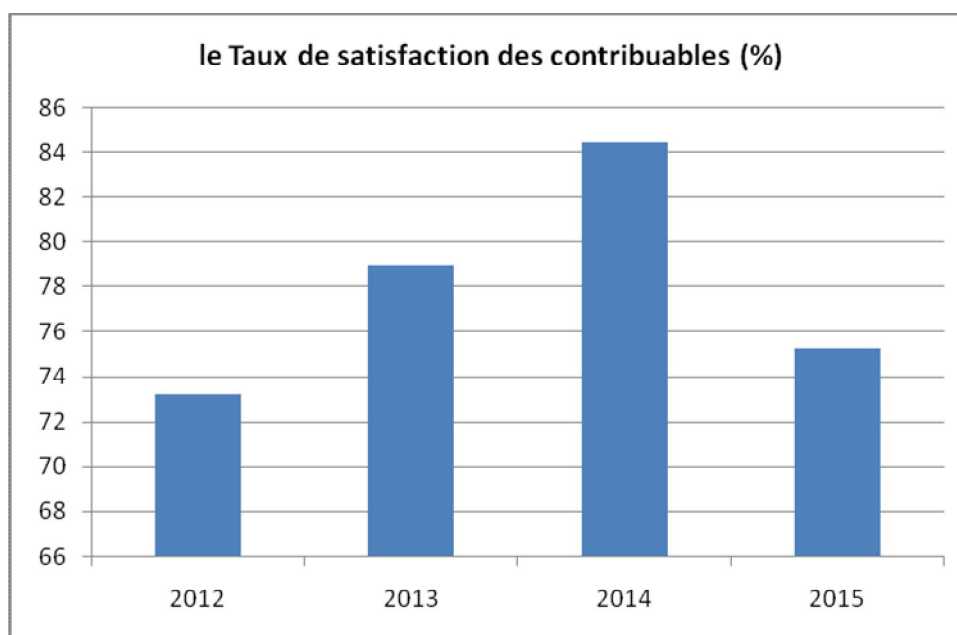
Le taux de satisfaction global des contribuables ayant participé aux enquêtes d'opinions est passé de 73,16% en 2012 à 75,23 % en 2015.

**Tableau N°5 : tableau retraçant le Taux de satisfaction des contribuables par années**

L'année	le Taux de satisfaction des contribuables (%)
2012	73.16%
2013	78.96%
2014	84.42%
2015	75.23%

Source : ministre des finances, Direction Générale des Impôts, lettre de la DGI N°82-2016

**Schéma N°03 : l'Evolution du niveau de satisfaction des contribuables durant la période allant de 2012-2015**



**Source :** établi par le chercheur sur la base des statistiques du ministre des finances, Direction Générale des Impôts, lettre de la DGI N°82-2016.

**Cette évolution se présente comme suit** (Lettre DGI, 2016, P :3):

- ✓ L'accueil physique : Le taux de satisfaction des contribuables à l'égard de la qualité de l'accueil physique est passé de 88% en 2014 à 80 % en 2015. Les contribuables non

satisfaits suggèrent en particulier, le renforcement des équipes d'accueils pendant les périodes de grand affluence, la réduction des temps d'attentes et la dotation des services fiscaux des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

- ✓ L'accueil téléphonique : Le taux de satisfaction des contribuables à l'égard de la qualité de l'accueil téléphonique est passé de 86% en 2014 à 81 % en 2015. La baisse du taux de satisfaction en question, est justifiée par les exigences accrues des contribuables pour que la DGI renforce davantage ses modes de contact à distance.
- ✓ Le traitement des demandes d'information: le taux de satisfaction des contribuables à l'égard de leurs demandes d'information, est passé de 79% en 2014 à 68 % en 2015.

**Tableau N°06 : résultats des enquêtes d'opinions sur la qualité de l'accueil par années**

Type d'accueil	2012	2013	2014	2015
Taux de satisfaction. A physique	84%	87%	88%	80%
Taux de satisfaction. A téléphonique	73%	82%	86%	81%
Taux de satisfaction courrier	64%	68%	79%	68%

Source : Ministre des finances- Direction Générale des impôts 2016.

#### **4.5- Résultats des indicateurs de performance:**

Le baromètre de la qualité de l'accueil a enregistré des indicateurs de performance appréciables dont les résultats s'affichent comme suit:

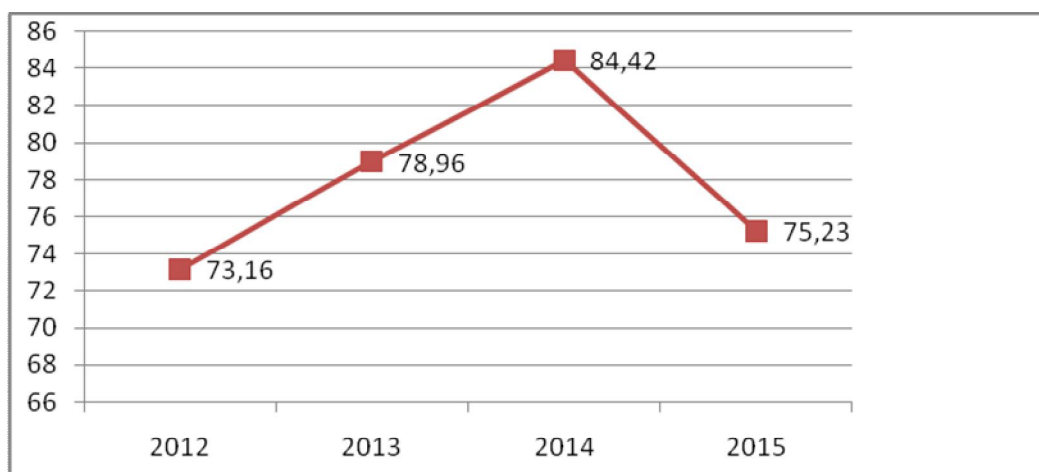
- ✓ Indicateur 1, les conditions d'accès à nos services: Le résultat enregistré EST de 11, 50% sur la base d'une pondération de 15%.
- ✓ Indicateur 2, la prise en charges des contribuables: Cet indicateur affiche un résultat très satisfaisant de 9, 93% sur la base d'une pondération de 10%.
- ✓ Indicateur 3, la qualité de service rendu: Le taux de la qualité de service rendu en 2015 EST de 21, 91% sur la base d'une pondération de 30%.
- ✓ Indicateur 4, le respect des délais: Cet indicateur a enregistré une moyenne de 9, 50% sur la base d'une pondération de 15%.
- ✓ Indicateur 5: l'écoute accordée aux contribuables: Le taux d'écoute accordée aux contribuables EST de 20, 59% sur la base d'une pondération de 30%.
- ✓ Indicateur Global de la Qualité de Service: la performance enregistrée pour l'année 2015 EST de 73.43%.

**Tableau N°7 : tableau retraçant le Taux d'indicateur Global Qualité de Service par années**

L'année	le Taux d'indicateur ( %)
2012	72.21%
2013	79.82%
2014	80.59%
2015	73.43%

**Source :** Ministre des finances- Direction Générale des impôts- 2016

**Schéma N°04 : l'Evolution de Taux d'indicateur Global Qualité de Service durant la période allant de 2012-2015**



**Source :** établi par le chercheur sur la base des statistiques du ministre des finances, Direction Générale des Impôts, lettre de la DGI N°82-2016.

#### **4.6- Les actions de correction en vue d'améliorer l'accueil du contribuable**

Le classement des services d'accueil par ordre de performance acquise, est un outil qui permet, d'une part, de déceler les services ayant déployé des efforts en vue d'améliorer le service au contribuable et de fait, les encourager et les motiver aux fins de préserver les performances enregistrées et d'autre part de repérer les services en difficultés ayant besoin de plus d'accompagnement et de correction dans la mise en oeuvre du dispositif d'accueil (Francis, 2000, P :32).

En 2015, les services d'accueil ayant acquis une performance de qualité de service supérieure à 80% (ruban vert) sont les CDI de Sétif, Souk Ahras et Tlemcen. Ainsi, elles doivent préserver cette performance.

**Tableau N° 08 : le Taux d'indicateur Global Qualité de Service par structures**

Classement de structures	Taux %
CDI SETIF	94.43%
CDI TLEMCEM	86.10%
CDI SOUK AHRAS	84.93%
DGE	77.79%
CDI B.B Arreridj	74.95%
CDI Laghouat	74.13%
CDI Mascara	73.14%
CDI Tiaret	73.13%
CDI Mostaganem	72.04%
CDI Sidi bel abbes	71.29%
CDI ain Temouchent	69.98%
CDI Djelfa	69.00%
CDI Tissemsilt	68.15%
CDI Rouiba	67.68%
CDI Gulema	66.00%
CDI OEB	62.98%
CDI EL Harrech	61.85%
Indicateur Global Qualité de Service	73.43%

**Source :** Ministre des finances- Direction Générale des impôts, lettre de la DGI – 2016

Les services ayant acquis une performance inférieure à 80% et supérieur à 60% (ruban orange) sont appelés à mettre en œuvre les recommandations du plan d'amélioration du service en vu de remédier aux difficultés et aux lacunes et de progresser vers une meilleure prestation.

### Conclusion

Le Système d'Information « Jibaya'tic » permettra à la DGI d'être une administration performante au service des pouvoirs publics et du citoyen. Il contribuera à améliorer le recouvrement des recettes fiscales ordinaires.

Il va sans dire que le système centralisé offre une traçabilité des opérations et une transparence totale, permettant d'éradiquer à terme la corruption car les accès sont autorisés selon le profil hiérarchique et organisationnel de chaque agent/utilisateur de Jibaya'tic.

L'évaluation des résultats des indicateurs de performance de l'administration fiscale algérienne, ces résultats ont été jugés positifs. Ils renseignent sur l'amélioration de la qualité de service qui offre aux contribuables.

Cette amélioration est la résultante des efforts conjugués des agents chargés de l'accueil et les contribuables eux-mêmes dont les exigences ne cessent de croître

Le plan d'amélioration de l'accueil des contribuables a identifié certain nombre de mesures visant à répondre aux difficultés et aux lacunes des services en matière de dispositif d'accueil des contribuables.

Les mesures de correction et d'amélioration préconisées s'articulent principalement sur les actions suivantes :

- Sensibiliser davantage les agents chargés de l'accueil au dispositif d'accueil du public.
- Inscrire les nouveaux agents d'accueil aux cycles de formation d'accueil ;
- Mettre en œuvre des recommandations énoncées dans le plan d'amélioration ;
- Renforcer le suivi régulier des procédures d'accueil par le référent local.

**Renvois :**

- 1 -Giddens A, La constitution de la société, éléments de la théorie de la structuration, Presses universitaires de France, Paris, 1987.p23.
- 2 -Rowe F et Ziti A, Cognition individuelle et systèmes d'information, France, Paris, vol (5), n°(4).2002.p42.
- 3 - Andersen, Consulting, Foundation of Business Systems, Fort Worth, USA, 1982.p125.
- 4 - Le site web du ministre des finances : [www.mf.gov.dz](http://www.mf.gov.dz) , date de publication le 24/03/2018.
- 5 -La Direction Générale des Impôts, Direction des Grandes entreprises, guide des contribuables de la DGE, N°03 2017, P31.
- 6 - Le site web de la Direction Générale des Impôts : [www.DGI.gov.dz](http://www.DGI.gov.dz) date de publication 28/04/2018.
- 7 -Le système d'information «Jibaya'tic. », La lettre de la Direction Générale des Impôts, N°86/2017
- 8 -Ministre des finances, Direction Générale des Impôts, lettre de la DGI N°82-2016