



**MINISTÈRE
DE L'ECONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Paris, le 06/02/2023
N°566

COMMUNIQUE DE PRESSE

Baromètre de l'Institut Delouvrier 2022 – Enquête de satisfaction DGFIP-BVA : la qualité de services des Finances publiques conforte son haut niveau de satisfaction

Bruno Le Maire, ministre de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique et Gabriel Attal, ministre délégué chargé de l'Action et des Comptes publics, saluent la qualité de service des agents de la Direction générale des Finances publiques.

Deux enquêtes de satisfaction menées en 2022 sur la perception des services publics montrent toujours une forte adhésion des usagers aux services de la Direction générale des Finances publiques.

> Les résultats du baromètre de l'Institut Paul Delouvrier 2022 confirment le haut niveau de satisfaction des usagers des Finances publiques.

La dernière édition de ce baromètre relatif à la perception des usagers vis à vis des services publics confirme la très bonne image dont bénéficie la Direction générale des Finances publiques.

« Alors qu'avec un niveau de 71%, la satisfaction moyenne des usagers des services publics recule de 2 points en 2022, les services fiscaux se maintiennent avec le taux de satisfaction le plus élevé de 82 % d'usagers satisfaits ou très satisfaits. »

Les services des impôts sont toujours en tête des citations spontanées des Français quand ils pensent aux services publics (évoqués par un peu plus d'un tiers de ceux qui donnent une réponse).

Nos usagers apprécient notamment :

1. La possibilité d'effectuer des démarches à distance.
2. L'attitude des personnels à l'égard des contribuables.
3. La rapidité et la réactivité des agents.

Internet et le téléphone restent les moyens privilégiés pour contacter les Finances publiques ou obtenir de l'information.

Retrouvez l'intégralité de l'étude 2022 → <http://www.delouvrier.org/travaux/barometres>
L'Institut Paul Delouvrier, en partenariat avec la [Direction interministérielle de la transformation publique \(DITP\)](#), publie avec [Kantar](#) son baromètre annuel des services publics -

> Baromètre 2022 de satisfaction des usagers des Finances publiques (Institut BVA)

Il ressort de cette étude (réalisée chaque année) que 94 % des particuliers sont satisfaits du site impots.gouv.fr et qu'ils sont 89 % à l'être des échanges qu'ils ont avec nos agents.

Top 3 des aspects les plus appréciés par les particuliers lors de ce dernier contact :

- la courtoisie et l'amabilité des agents
- la clarté de la réponse apportée
- la capacité des agents à comprendre leur besoin

Top 3 des attentes d'amélioration de nos services rendus par les particuliers

- 59 % considèrent comme prioritaire de simplifier encore plus les démarches
- 57 % de raccourcir les délais de réponse et de traitement des dossiers
- 57% de donner des réponses plus simples

Autres informations dans l'infographie jointe.

Ces très bons résultats, stables d'une année sur l'autre, ont été atteints une fois encore grâce à l'implication et le sens du service public de nos agents sur l'ensemble du territoire.