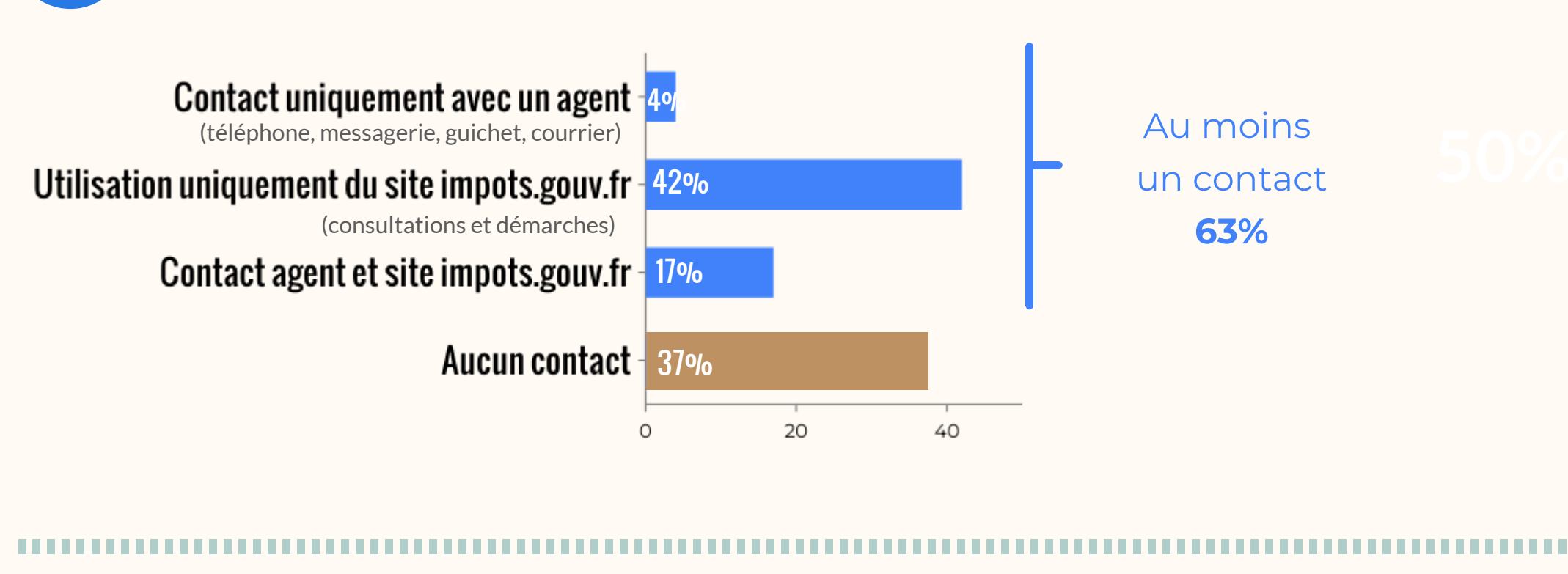


BAROMÈTRE 2022 DE SATISFACTION DES USAGERS DE LA DGFIP

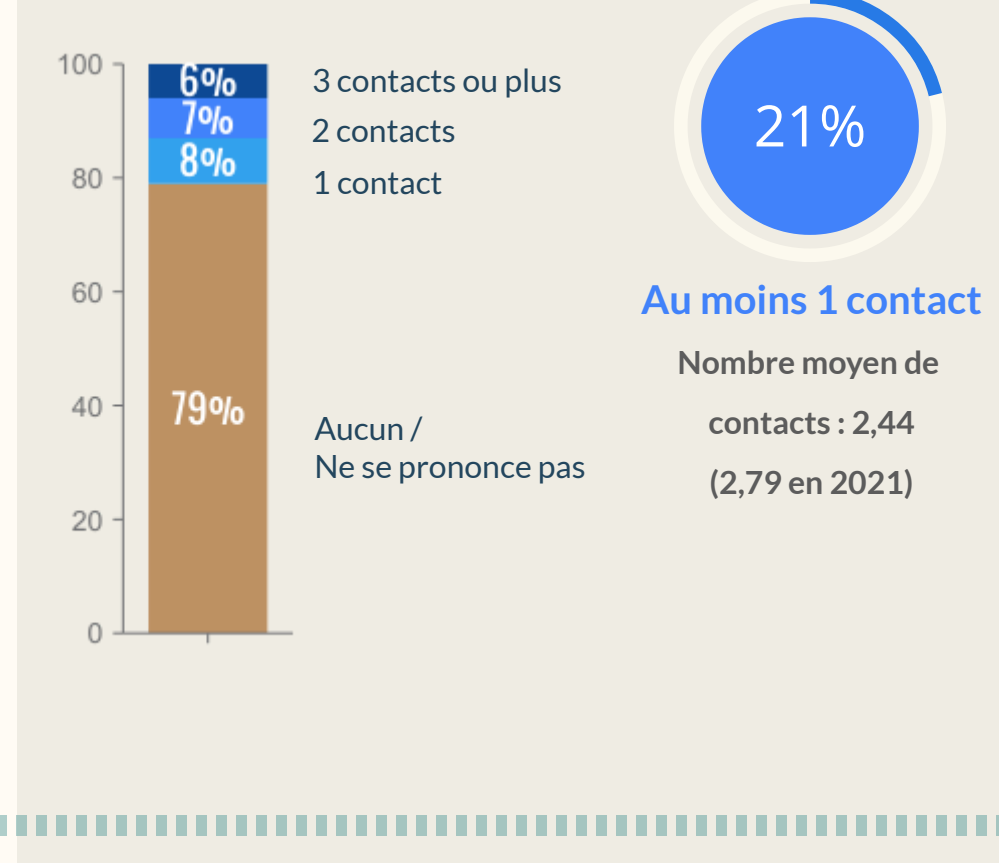
CONTACTS AVEC LA DGFIP

Base : Tous Français

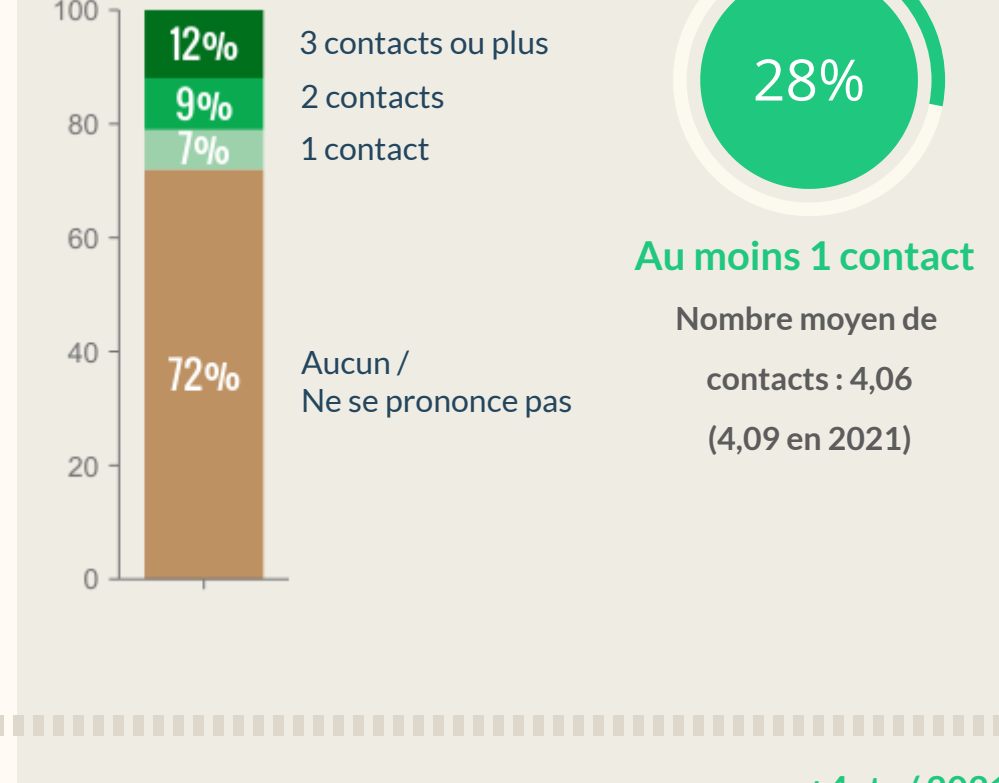
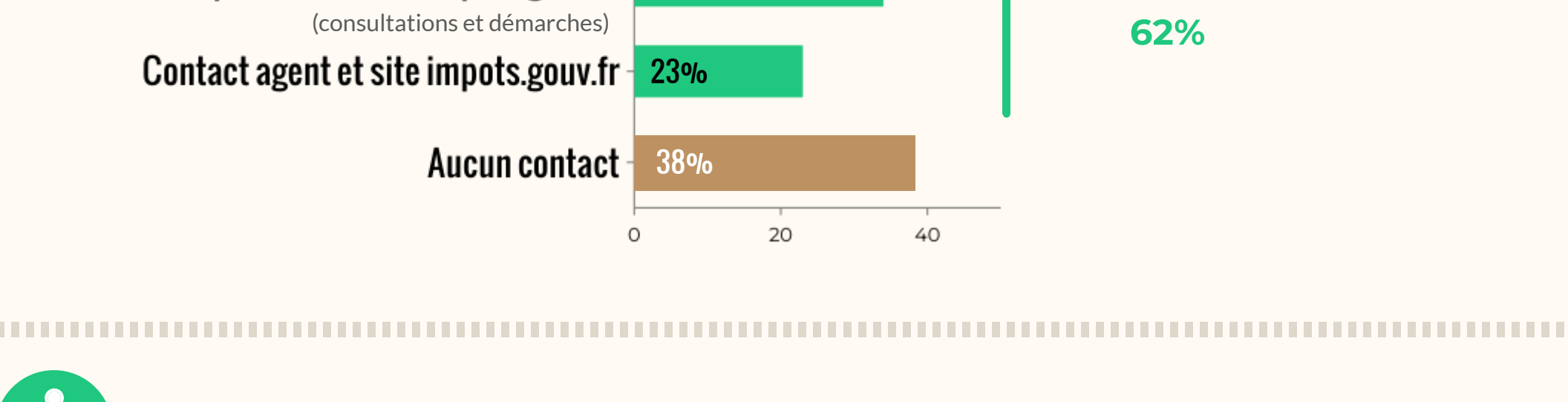
LES CONTACTS AVEC LA DGFIP EN 2022



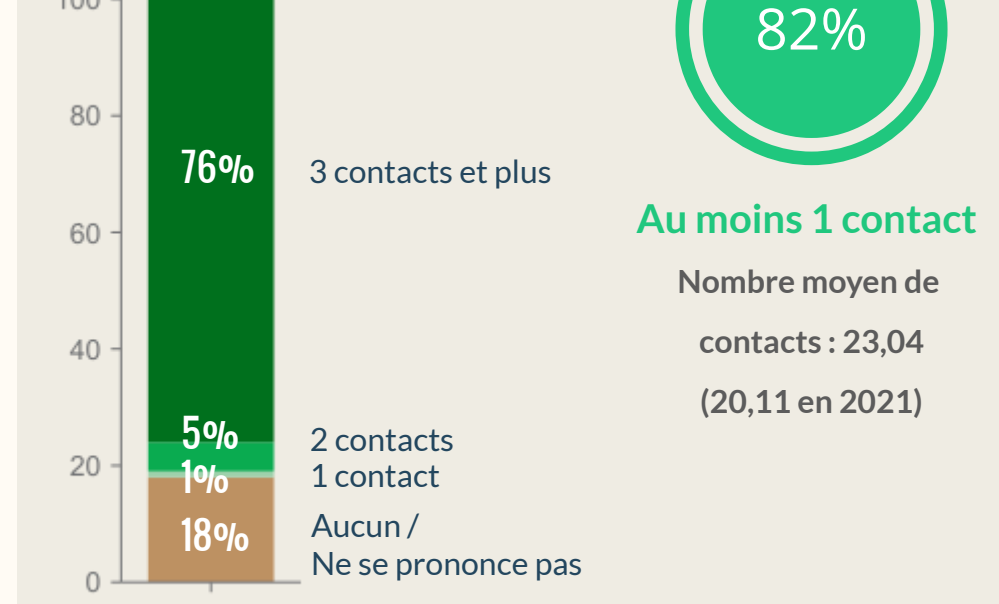
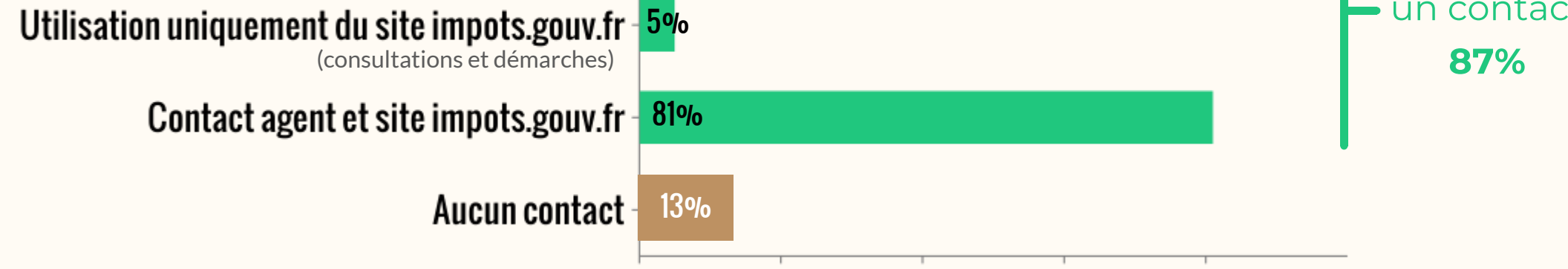
LES CONTACTS AVEC UN AGENT



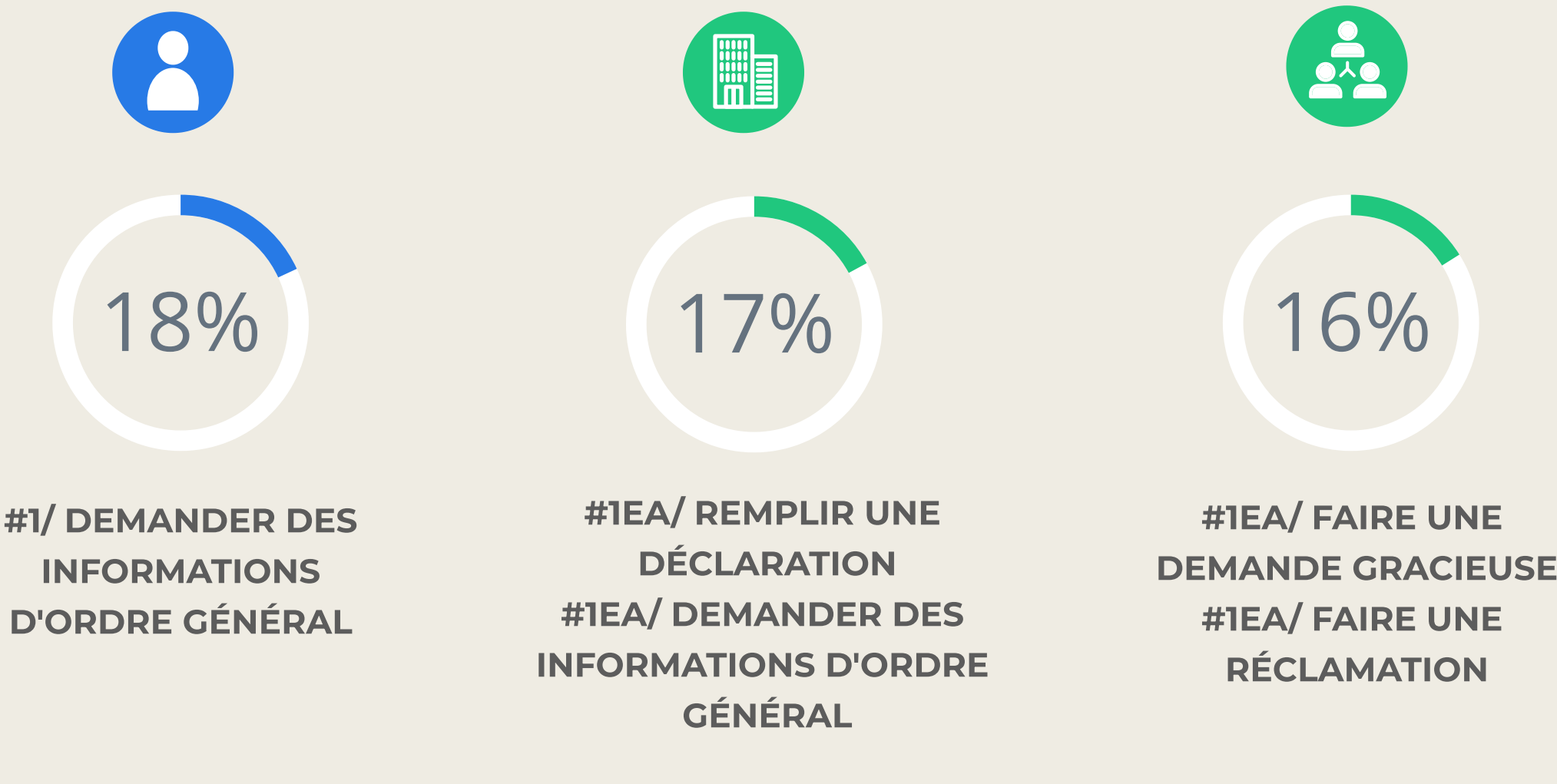
ENTREPRISES



TIERS-DÉCLARANTS

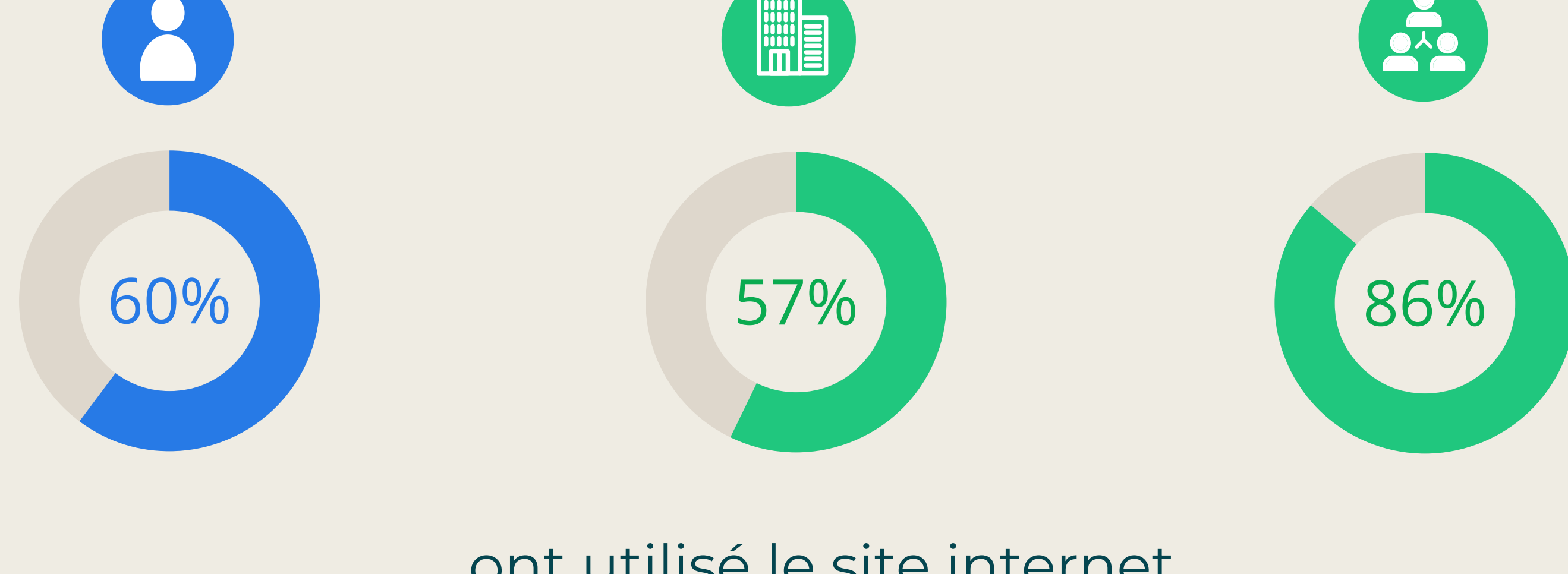


MOTIFS DU CONTACT AVEC UN AGENT DE LA DGFIP



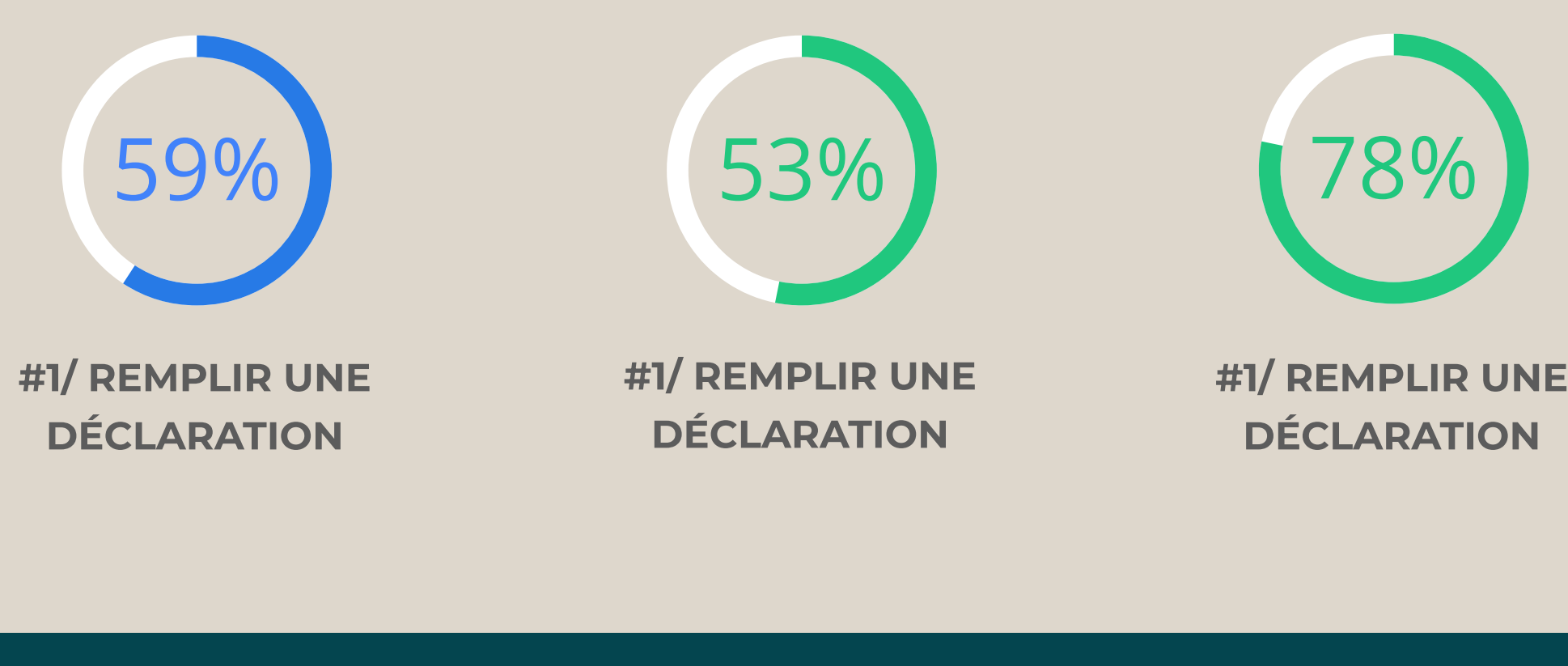
UTILISATION DU SITE [IMPOTS.GOUV.FR](https://impots.gouv.fr)

Base : Tous Français



... ont utilisé le site internet impots.gouv.fr en 2022

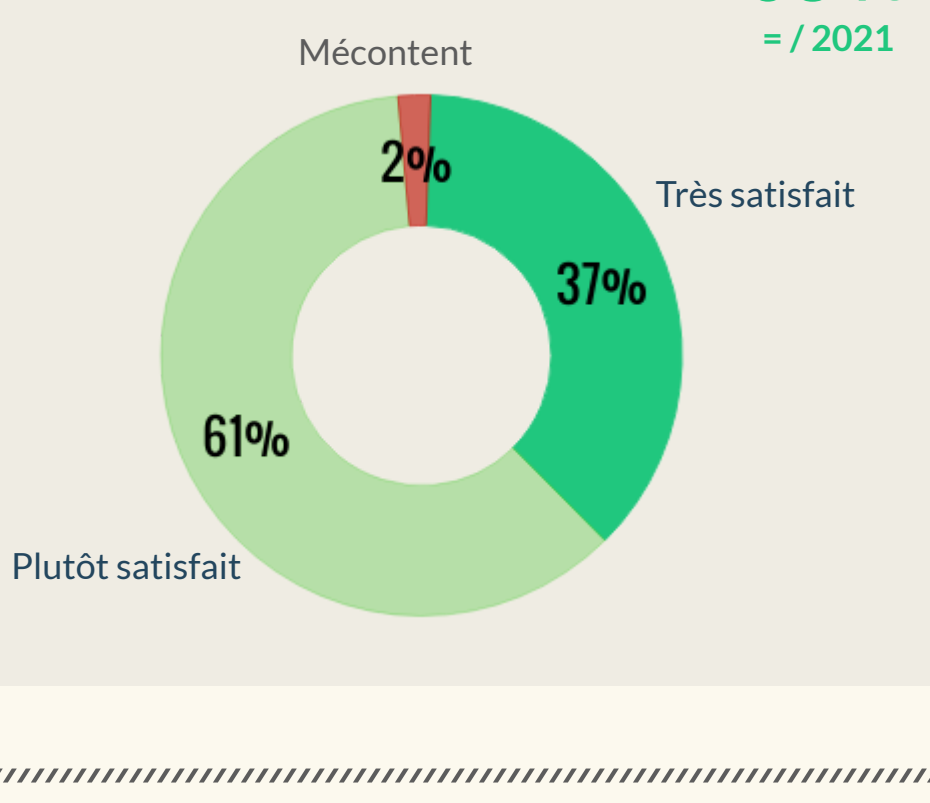
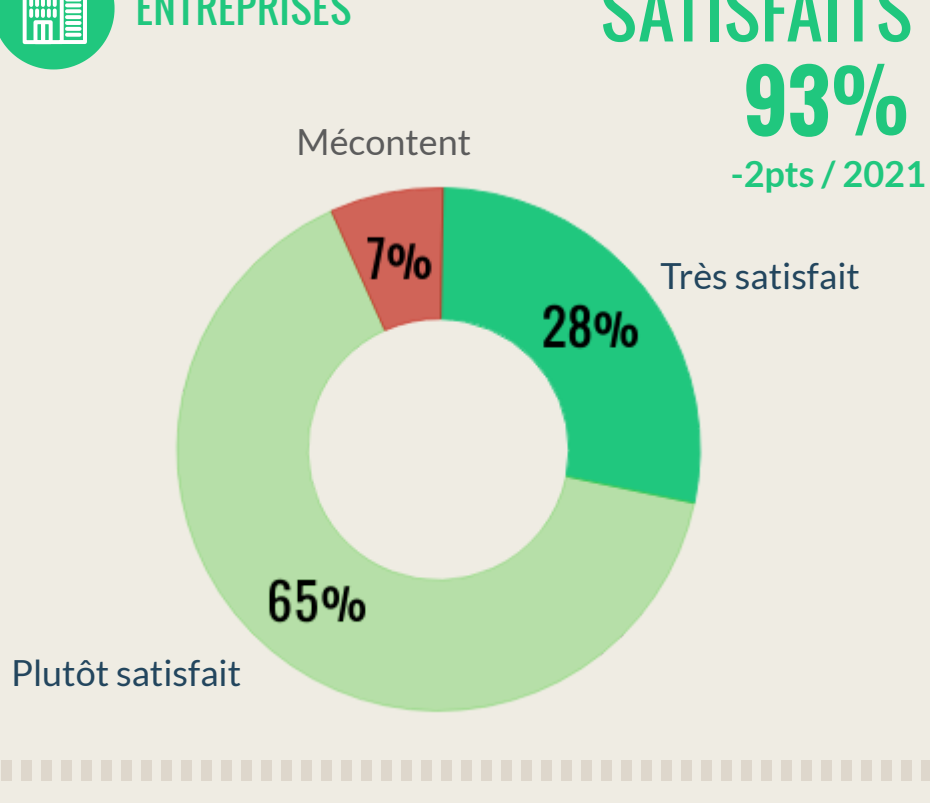
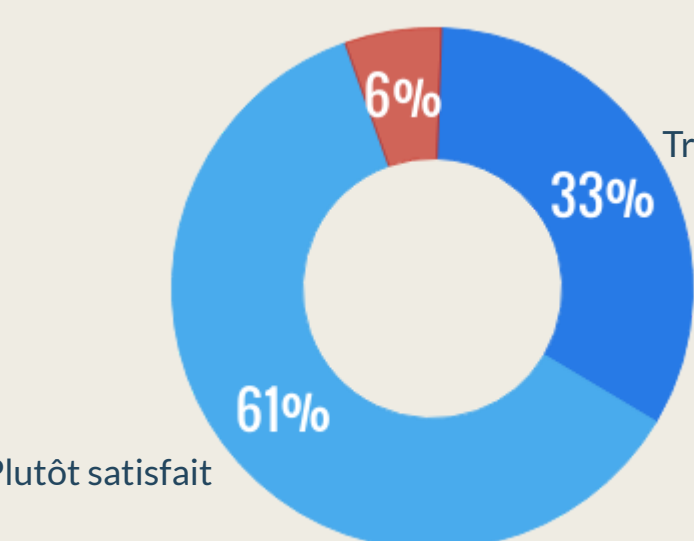
MOTIFS D'UTILISATION DU SITE INTERNET [IMPOTS.GOUV.FR](https://impots.gouv.fr)



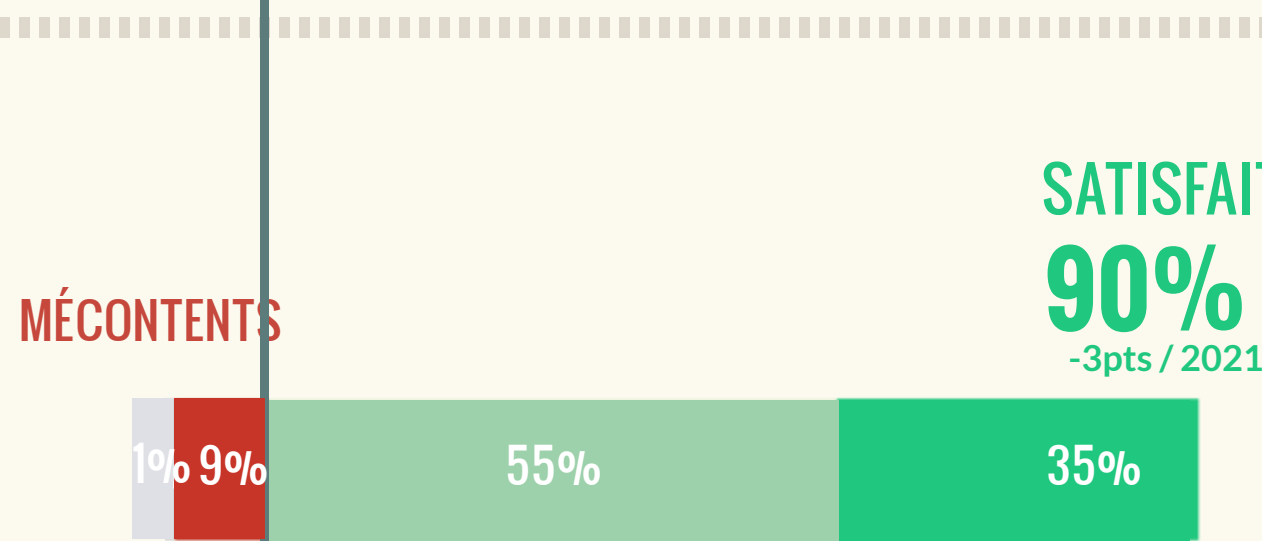
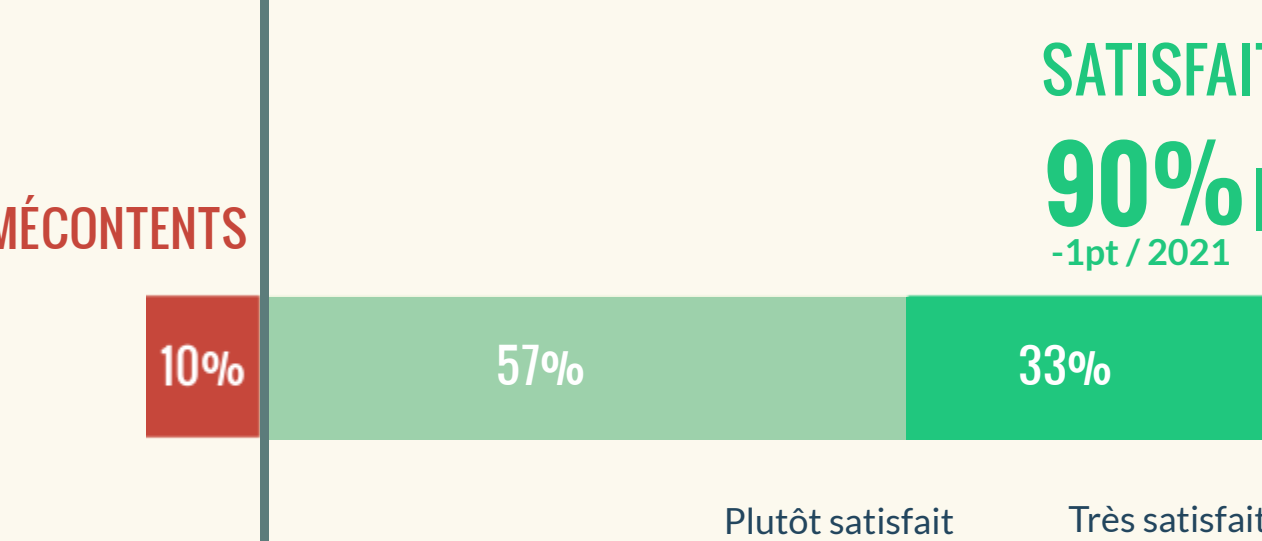
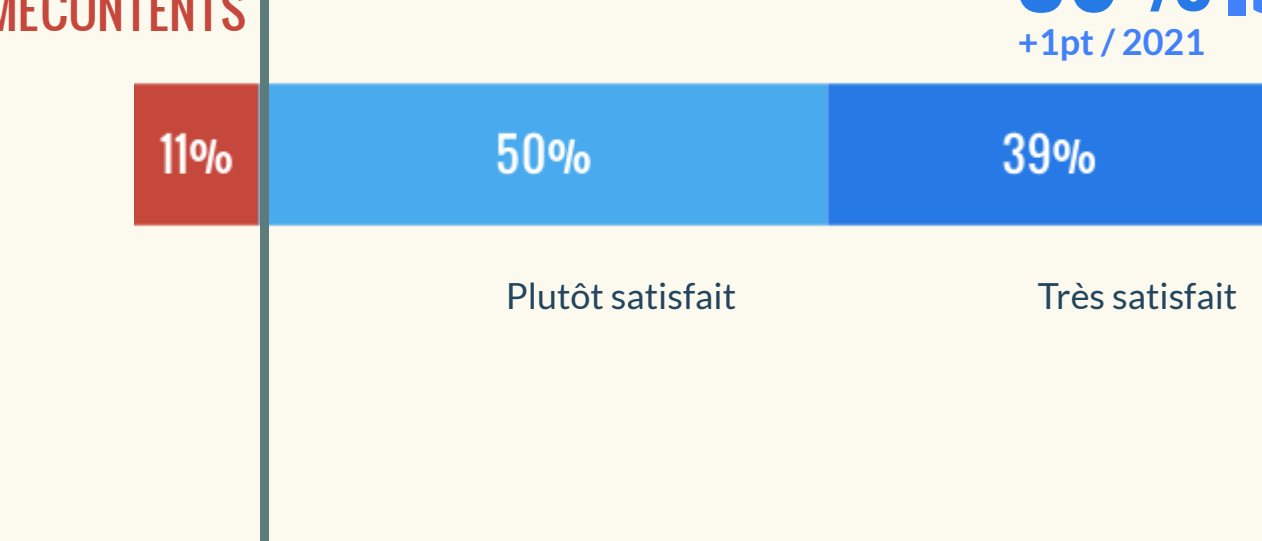
SATISFACTION DÉTAILLÉE À L'ÉGARD DES SERVICES DE LA DGFIP

Base : Usagers DGFIP

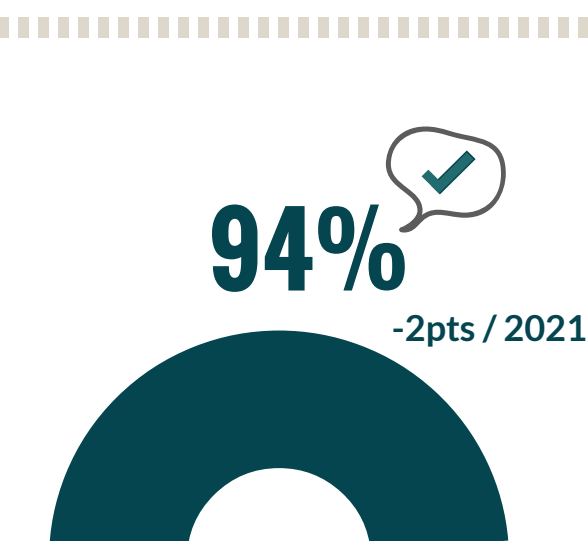
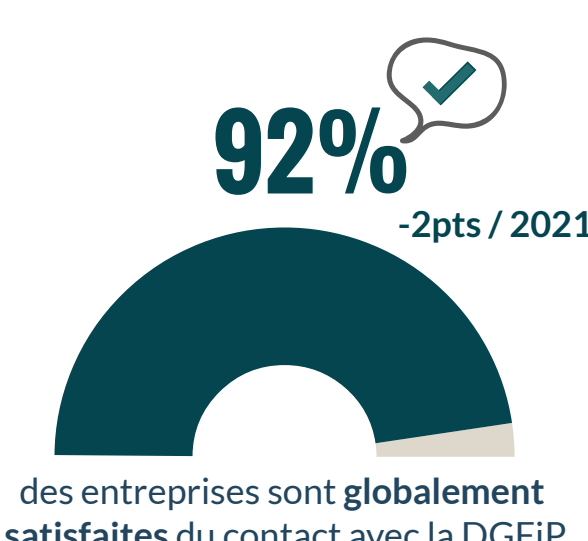
SATISFACTION À L'ÉGARD DU SITE [IMPOTS.GOUV.FR](https://impots.gouv.fr)



SATISFACTION SUITE AU CONTACT AVEC UN AGENT DE LA DGFIP EN 2022



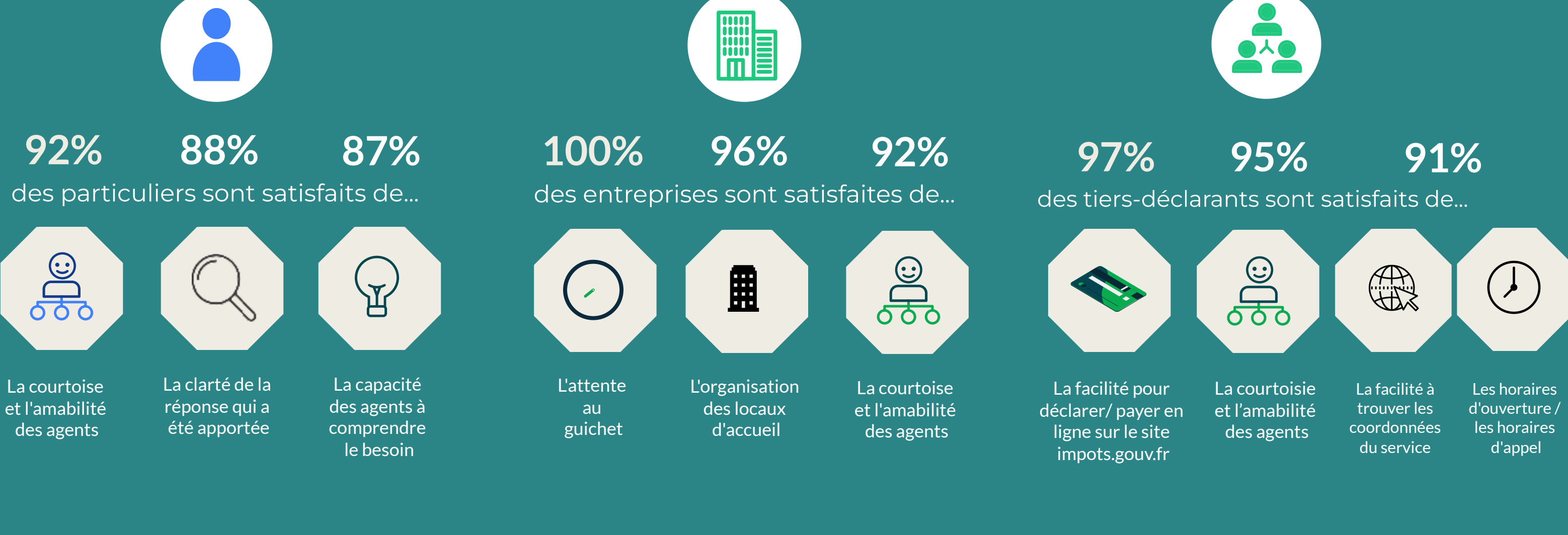
SATISFACTION GLOBALE



Une satisfaction élevée et soutenue à l'égard du dernier contact direct

ASPECTS LES PLUS APPRÉCIÉS DU DERNIER CONTACT AVEC UN AGENT DE LA DGFIP

TOP 3



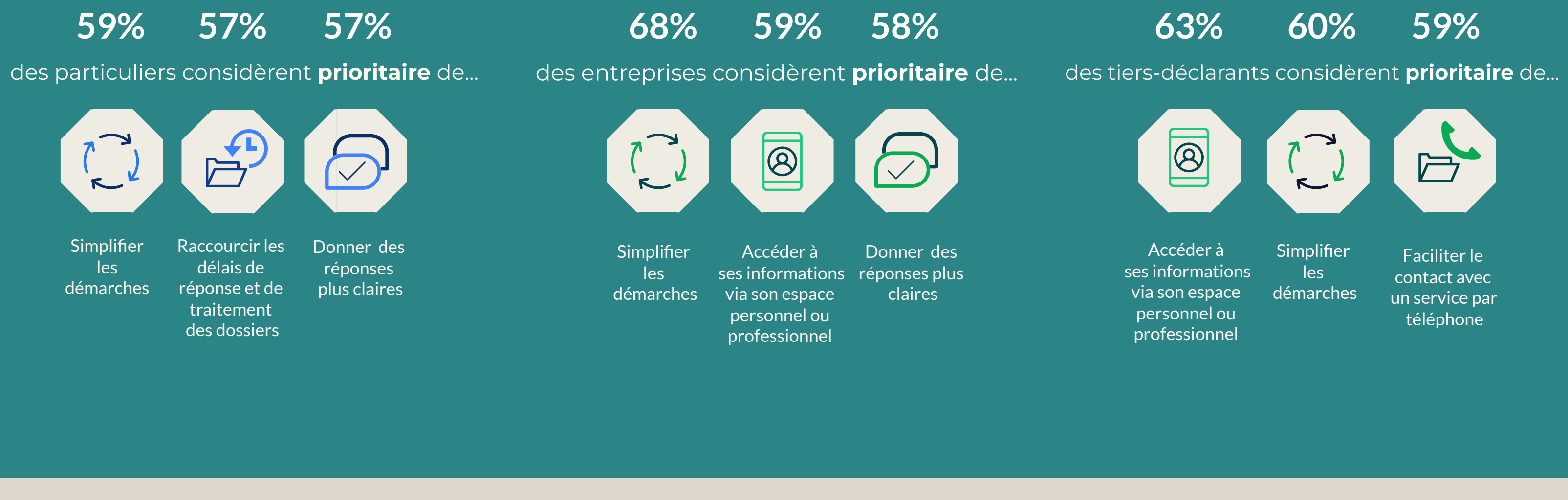
EVALUATION DU DERNIER CONTACT AVEC UN AGENT DE LA DGFIP



* Pour les cibles "Entreprises" et "Tiers-déclarants" libellé légèrement différent : Les horaires d'ouverture, les horaires d'appel

ATTENTES D'AMÉLIORATION DU SERVICE RENDU PAR LA DGFIP

TOP 3



FICHE TECHNIQUE

PARTICULIERS : Enquête BVA réalisée du 27 octobre au 14 novembre 2022 auprès de 634 usagers particuliers ayant contacté à leur initiative et à titre personnel les services de la DGFIP en 2022, issus d'un échantillon représentatif de 1 011 personnes âgées de 15 ans et plus, constitué selon la méthode du quota (sexe, âge, profession de la personne de référence du ménage) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

ENTREPRISES : Enquête BVA réalisée du 24 octobre au 14 novembre 2022 auprès de 503 usagers entreprises ayant contacté à leur initiative et à titre professionnel les services de la DGFIP en 2022, issus d'un échantillon représentatif de 814 entreprises constituées selon la méthode des quotas (taille salariale de l'entreprise, secteur d'activité) après stratification par région.

TIERS-DÉCLARANTS : Enquête BVA réalisée du 24 octobre au 14 novembre 2022 auprès de 100 usagers tiers-déclarants ayant contacté à leur initiative et à titre professionnel les services de la DGFIP en 2022, issus d'un échantillon de 115 personnes interrogées de façon aléatoire au sein d'un fichier d'entreprises correspondant au code NAF des activités comptables (6920Z). Profil type de la personne interrogée : expert-comptable.