



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

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 27 mars 2025

N°317

### Qualité de service aux Finances publiques :

#### Des usagers très satisfaits

*Éric Lombard, ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique et Amélie de Montchalin, ministre chargée des Comptes publics, saluent les résultats obtenus par les agents de la Direction générale des Finances publiques avec la certification au label Services Publics / palier argent du numéro d'assistance et de renseignement, le 0 809 401 401, la première place obtenue une nouvelle fois au baromètre Delouvrier, avec 82% de satisfaction et les excellents résultats du baromètre de satisfaction des usagers.*

La DGFIP est fière d'être une administration multi-canal qui accueille physiquement les usagers dans les centres des impôts, par téléphone et par messagerie sécurisée.

#### **> Label Services Publics + : certification argent pour le numéro d'appel national de la DGFIP**

Le label Services Publics + argent vient d'être décerné au 0 809 401 401, numéro de la plateforme de renseignements et d'assistance des particuliers de la Direction générale des Finances publiques.

Cette plateforme est constituée de 20 centres de contacts téléphonique, implantés exclusivement en France sur tout le territoire, et composée de 800 agents qui renseignent et répondent aux usagers tous les jours de 8h30 à 19h.

Ce label atteste les résultats et reconnaît ainsi l'engagement de notre plateforme téléphonique dans la démarche de qualité de service du Programme Services Publics + qui vise à offrir aux usagers des services plus proches, plus simples et plus efficaces.

Cette certification a été attribuée suite à un audit réalisé par le Bureau Veritas, acteur indépendant et majeur du secteur, selon des critères d'évaluation élevés et des standards communs à toutes les administrations publiques.

En savoir + sur le label : <https://www.plus.transformation.gouv.fr/le-label-services-publics>



### > Les résultats du baromètre de l'Institut Paul Delouvrier 2024

Le baromètre de l'Institut Delouvrier x Harris Interactive « *Les services publics vus par les Français et les usagers* » mesure l'opinion des Français vis-à-vis de neuf services publics de l'État ainsi que la satisfaction des usagers ayant eu recours à ces services.

**La DGFIP est placée en tête des services publics avec 82% d'usagers satisfaits**, en hausse de +2 points par rapport à 2023 et sans discontinuer depuis 2019, année de mise en place du prélèvement à la source.

Nos usagers apprécient notamment (par ordre d'importance) :

1. La possibilité d'effectuer des démarches à distance (78%)
2. L'attitude des personnels à l'égard des contribuables (74%)
3. La rapidité et la réactivité des agents (67%)

Internet et le téléphone sont les moyens privilégiés par les usagers pour contacter les agents des Finances publiques ou obtenir de l'information.

Retrouvez l'intégralité de l'étude 2024  
<http://www.delouvrier.org/travaux/barometres>



## **> Baromètre 2024 de satisfaction des usagers des Finances publiques (Institut IPSOS)**

Cette étude – réalisée chaque année auprès d'un panel représentatif d'usagers de la DGFIP (particuliers et professionnels) – est destinée à analyser le niveau de satisfaction des usagers de la DGFIP ainsi que leurs motifs et leurs modalités de contact.

Les résultats de l'enquête 2024 confirment le très haut niveau de satisfaction des usagers avec un taux de 89% pour les particuliers et de 91% pour les professionnels, tous canaux confondus.

Le canal téléphonique et la messagerie sécurisée sont les modes de contacts privilégiés par les usagers. Les questions relatives à l'impôt arrivent en tête des motifs de sollicitation (55%).

### **Le top 3 des aspects les plus appréciés par les particuliers lors de ce dernier contact :**

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

### **Le top 3 des attentes d'amélioration de nos usagers particuliers**

- 59% considèrent comme prioritaire de simplifier encore davantage les démarches
- 55% de disposer de réponses plus claires
- 52% de pouvoir accéder, via leur espace personnel sur [impôts.gouv.fr](https://impots.gouv.fr), à l'ensemble des informations en relation avec les finances publiques les concernant

*Vous trouverez une synthèse de l'étude en pièce jointe de ce communiqué.*

## **> Encadré chiffres clé de l'accueil 2024 des particuliers :**

- 10,6 millions d'appels au numéro national 0 809 401 401
- 4,1 millions d'appels dans les centres des finances publiques pendant les campagnes d'impôt sur le revenu et campagne des avis
- 14,6 millions de messages depuis l'espace sécurisé sur [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr).

- 5,8 millions d'usagers reçus au guichet de la DGFIP et dans les tiers lieux pendant les périodes de campagne

- 1,7 millions sur rendez-vous (sur place et au téléphone)

**Ces excellents résultats sont le fruit de l'implication, du professionnalisme et du sens du service public des agents d'accueil de la Direction Générale des Finances Publiques et de leurs encadrants qui reçoivent, écoutent, informent, aident et conseillent leurs usagers sur l'ensemble du territoire.**

Contacts presse :

Direction générale des Finances publiques : 01.53.18.64.76 - [aline.royer@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:aline.royer@dgfip.finances.gouv.fr)  
/ [clement.carrue@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:clement.carrue@dgfip.finances.gouv.fr)