

# BAROMÈTRE DES USAGERS DE LA DGFIP 2024

## SOMMAIRE

1. La méthodologie de l'enquête IPSOS
2. Les modes de contact à la DGFIP
3. Le site internet [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr)
4. La messagerie sécurisée ou le courrier électronique
5. L'accueil téléphonique des particuliers
6. Les motifs de contacts
7. Le droit à l'erreur
8. Les attentes d'amélioration des usagers
9. Le baromètre Delouvrier x Harris Interactive

# 1. LA MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE



## PARTICULIERS

699 usagers particuliers ayant contacté à leur initiative et à titre personnel les services de la DGFIP ou consulté le site Internet [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr) en 2024

Echantillon issu d'un échantillon représentatif de 1011 personnes âgées de 18 ans et plus, constitué selon la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne de référence du ménage) après stratification par région et catégorie d'agglomération

Questionnaire administré par téléphone du  
14 au 22 novembre 2024



## PROFESSIONNELS

598 usagers entreprises ayant contacté à leur initiative et à titre professionnel les services de la DGFIP ou consulté le site Internet [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr) en 2024

Echantillon issu d'un échantillon représentatif de 804 entreprises constitué selon la méthode des quotas (*taille salariale de l'entreprise, secteur d'activité*) après stratification par région

Questionnaire administré par téléphone du  
10 au 28 novembre 2024



## TIERS DE CONFIANCE

114 usagers tiers-déclarants ayant contacté à leur initiative et à titre professionnel les services de la DGFIP ou consulté le site Internet [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr) en 2024

Echantillon issu d'un échantillon de 115 personnes interrogé 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

Questionnaire administré par téléphone du  
10 au 28 novembre 2024

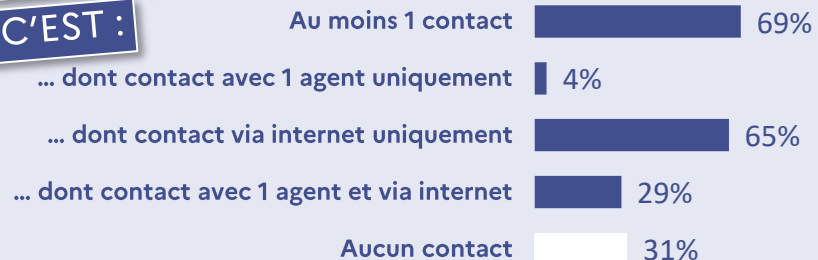
## 2. LES MODES DE CONTACTS À LA DGFIP

### a. LES MODES DE CONTACTS

#### LES CONTACTS AVEC LA DGFIP EN 2024 C'EST :



Particuliers



-14  
points  
Par rapport  
2023

#### TAUX DE RÉITÉRATION

2,3

Contacts en moyenne

#### LE PREMIER MOTIF DE CONTACT

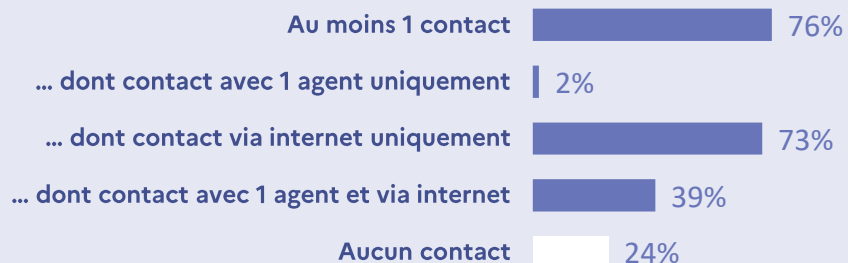
“

18%

Demander des  
informations  
d'ordre général



Professionnels



-2  
points  
Par rapport  
2023

2,8

Contacts en moyenne

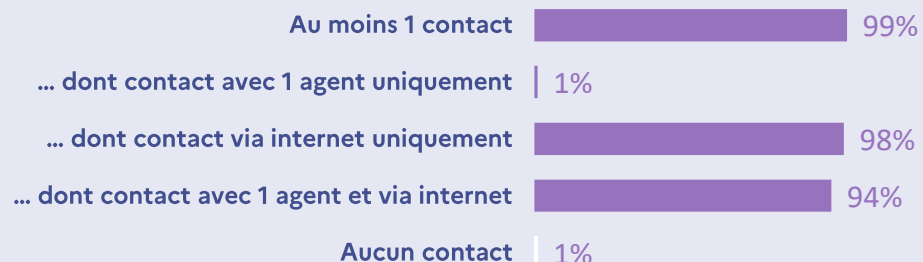
“

17%

Obtenir  
des informations  
ou une aide  
sur les démarches  
en ligne



Tiers de  
confiance



+4  
points  
Par rapport  
2023

4,3

Contacts en moyenne

“

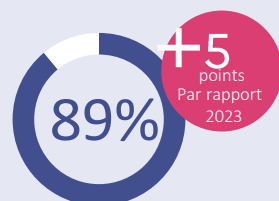
17%

Faire une demande  
gracieuse

## 2. LES MODES DE CONTACTS À LA DGFIP :

### b. LA SATISFACTION

UN NIVEAU DE SATISFACTION  
QUI RESTE ÉLEVÉ POUR TOUS NOS PUBLICS



Des particuliers sont satisfaits de leur dernier contact avec un agent de la DGFIP dont :

88%  
au guichet

86%  
au téléphone

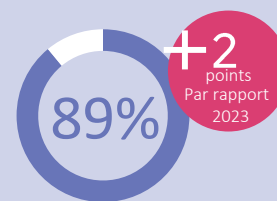
89%  
via la messagerie sécurisée ou par courrier électronique

Les particuliers sont avant tout satisfaits à :

95%  
de la courtoisie et l'amabilité des agents

91%  
de la capacité des agents à comprendre leur besoin

91%  
de la clarté de la réponse qui leur a été apportée



Des professionnels sont satisfaits de leur dernier contact avec un agent de la DGFIP dont :

87%  
au téléphone

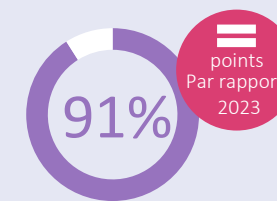
89%  
via la messagerie sécurisée ou par courrier électronique

Les professionnels sont avant tout satisfaits à :

94%  
par la facilité à déclarer ou payer en ligne sur le site  
[impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr)

92%  
par la capacité des agents à comprendre leur besoin

91%  
par la clarté de la réponse qui leur a été apportée



Des tiers de confiance sont satisfaits de leur dernier contact avec un agent de la DGFIP dont :

91%  
via la messagerie sécurisée ou par courrier électronique

Les tiers de confiance sont avant tout satisfaits à :

98%  
par la courtoisie et l'amabilité des agents

95%  
par la facilité à déclarer ou payer en ligne sur le site  
[impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr)

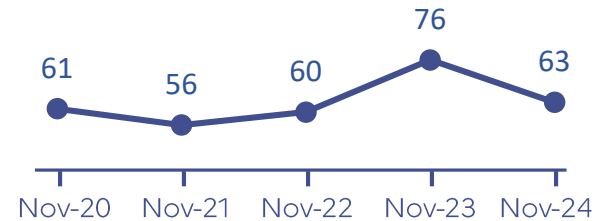
94%  
par la capacité des agents à comprendre leur besoin

### 3. LE SITE INTERNET **IMPOT.GOUV.FR** :

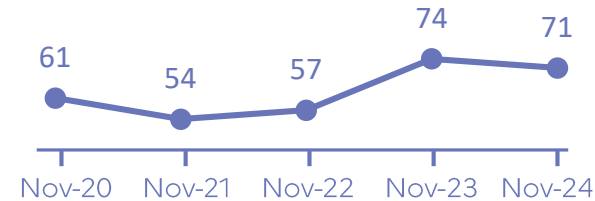
#### a. L'UTILISATION



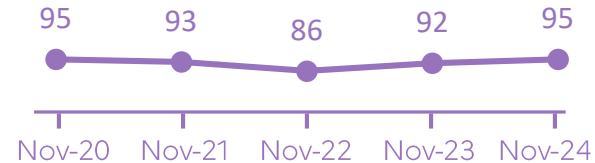
**63%** ont utilisé le site internet **impots.gouv.fr** en 2024



**71%** ont utilisé le site internet **impots.gouv.fr** en 2024



**95%** ont utilisé le site internet **impots.gouv.fr** en 2024



Quels sont les principaux motifs de consultation ?

1. Faire une déclaration
2. Payer ses impôts
3. Obtenir des informations sur le montant de ses impôts

*Spécificité pour les tiers-déclarants :*  
Utiliser la messagerie sécurisée

### 3. LE SITE INTERNET **IMPOT.GOUV.FR** :

#### b. LA SATISFACTION

UNE FORTE SATISFACTION  
À L'ÉGARD DU SITE  
INTERNET **IMPOTS.GOUV.FR**



+3  
points  
Par rapport  
2023

94%

Particuliers



+1  
points  
Par rapport  
2023

95%

Professionnels



=  
points  
Par rapport  
2023

93%

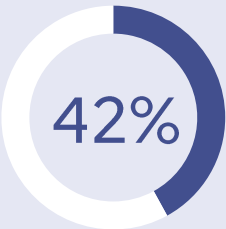
Tiers de confiance

- + La principale qualité d'**impots.gouv.fr** reconnue par les particuliers et les professionnels est la facilité de paiement.
- Son principal défaut est son manque d'ergonomie (pour moins de 30% des personnes interrogées)\*

*\*Le passage au DSFR et l'optimisation des parcours usagers est en cours et doit permettre de répondre à cette « critique »*

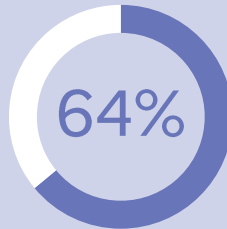
# 4. LA MESSAGERIE SÉCURISÉE OU COURRIER ÉLECTRONIQUE

## L'UTILISATION



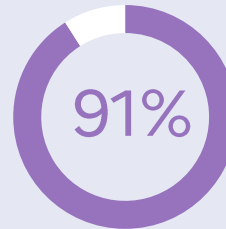
-8  
points  
Par rapport  
2023

Des particuliers utilisent la messagerie sécurisée ou courrier électronique



+3  
points  
Par rapport  
2023

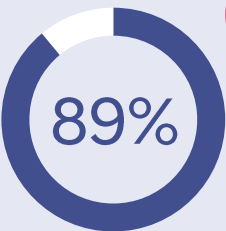
Des professionnels utilisent la messagerie sécurisée ou courrier électronique



+8  
points  
Par rapport  
2023

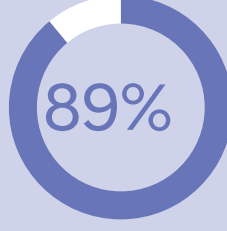
Des tiers de confiance utilisent la messagerie sécurisée ou courrier électronique

## LA SATISFACTION



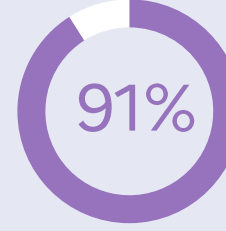
+7  
points  
Par rapport  
2023

Des particuliers ayant utilisé la messagerie sécurisée ou courrier électronique sont satisfaits



+3  
points  
Par rapport  
2023

Des professionnels ayant utilisé la messagerie sécurisée ou courrier électronique sont satisfaits



=  
points  
Par rapport  
2023

Des tiers de confiance ayant utilisé la messagerie sécurisée ou courrier électronique sont satisfaits

## 5. L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DES PARTICULIERS: L'UTILISATION ET LA SATISFACTION

### L'UTILISATION

Le téléphone est, avec internet, le **mode de contact privilégié des usagers de la DGFIP**.

Viennent ensuite les visites au guichet et les rendez-vous, sur place ou au téléphone.

- Nombre d'appels reçus par le N° national 0809 401 401 :

**10 635 899**

- Taux de décroché agent pour l'année 2024 :

**75%**

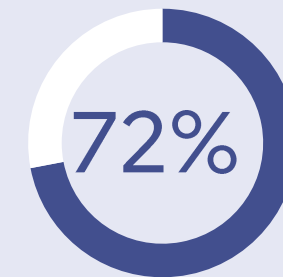
### FOCUS SUR LE N° NATIONAL



Quelles sont les habitudes d'appel des usagers ?

- ① Aux heures de bureau et principalement le matin
- ② Plus de 50% des usagers téléphonent durant l'heure du déjeuner
- ③ Et, en dernier lieu, en fin de journée (en forte baisse depuis 2022)

### LA SATISFACTION



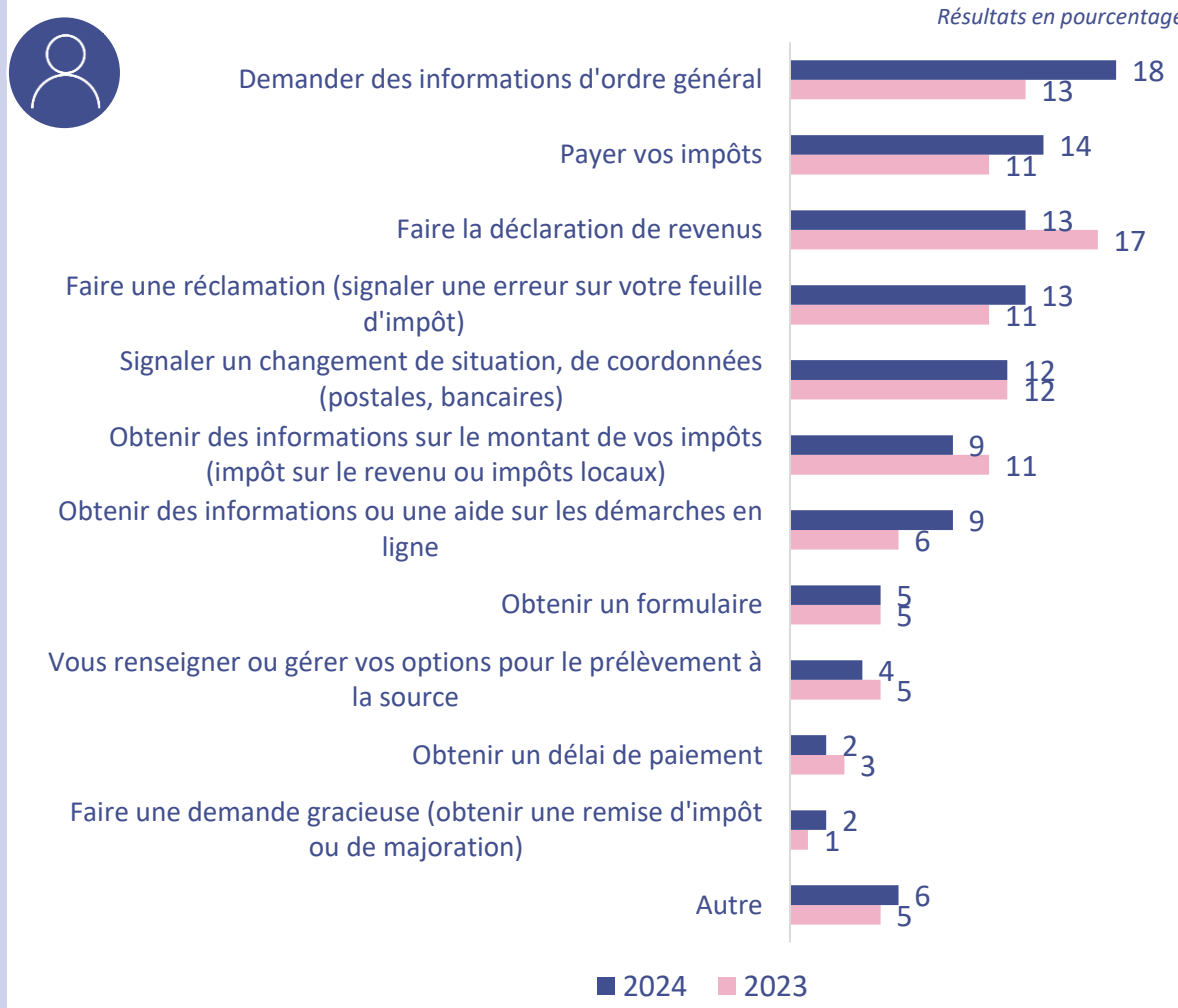
**+6**  
points  
Par rapport  
2023

Des usagers ayant appelé le numéro national sont satisfaits

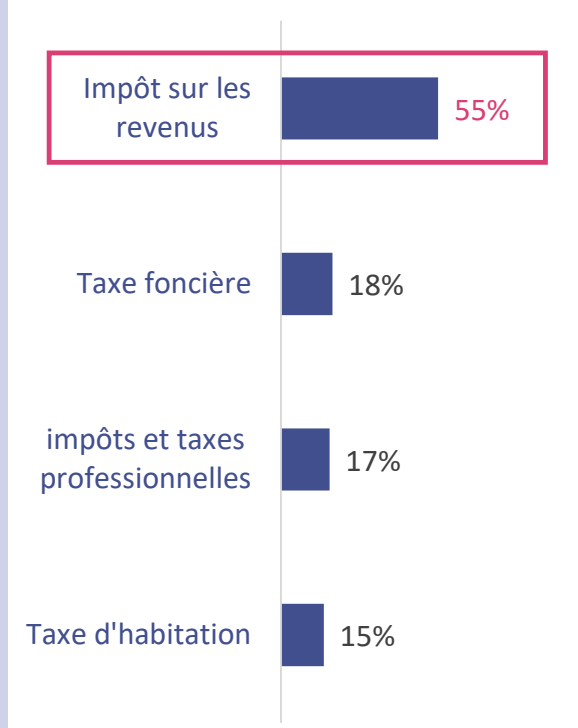


## 6. LES MOTIFS DE CONTACTS :

### a. PARTICULIERS



Les contacts des particuliers sont majoritairement motivés par **l'impôt sur le revenu**



## 6. LES MOTIFS DE CONTACTS :

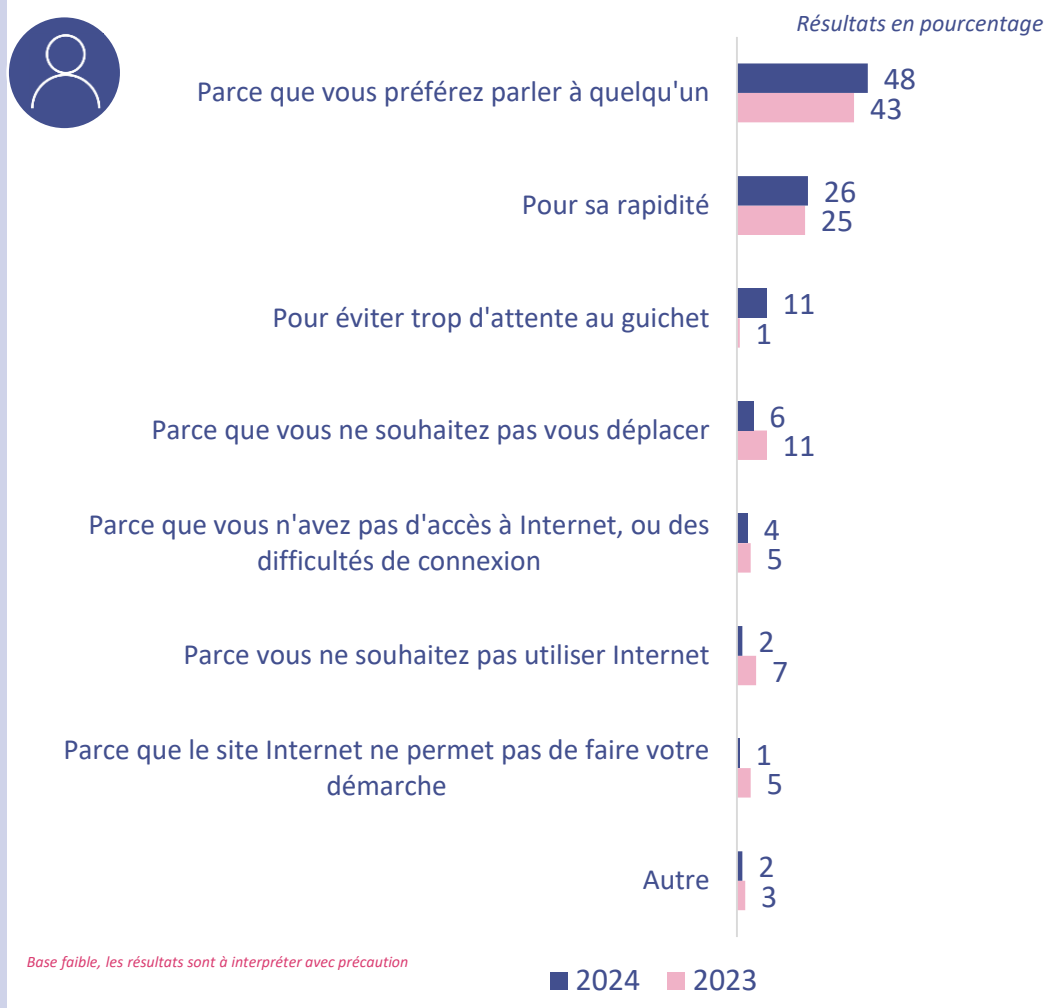
Les principaux motifs de contacts des usagers ayant contacté le numéro national 0 809 401 401



- 1 - Questions générales sur la déclaration de revenus
- 2 - Questions sur l'avis d'IR
- 3 - Questions sur l'avis de TF/THS/THLV/TLV
- 4 - Paiement de l'IR et des impôts locaux
- 5 - Prélèvement à la source (questions sur le PAS, saisie d'opérations)
- 6 - Gestion des contrats de prélèvement (saisie des adhésions, gestion des contrats existants)

## 6. LES MOTIFS DE CONTACTS :

### a. PARTICULIERS

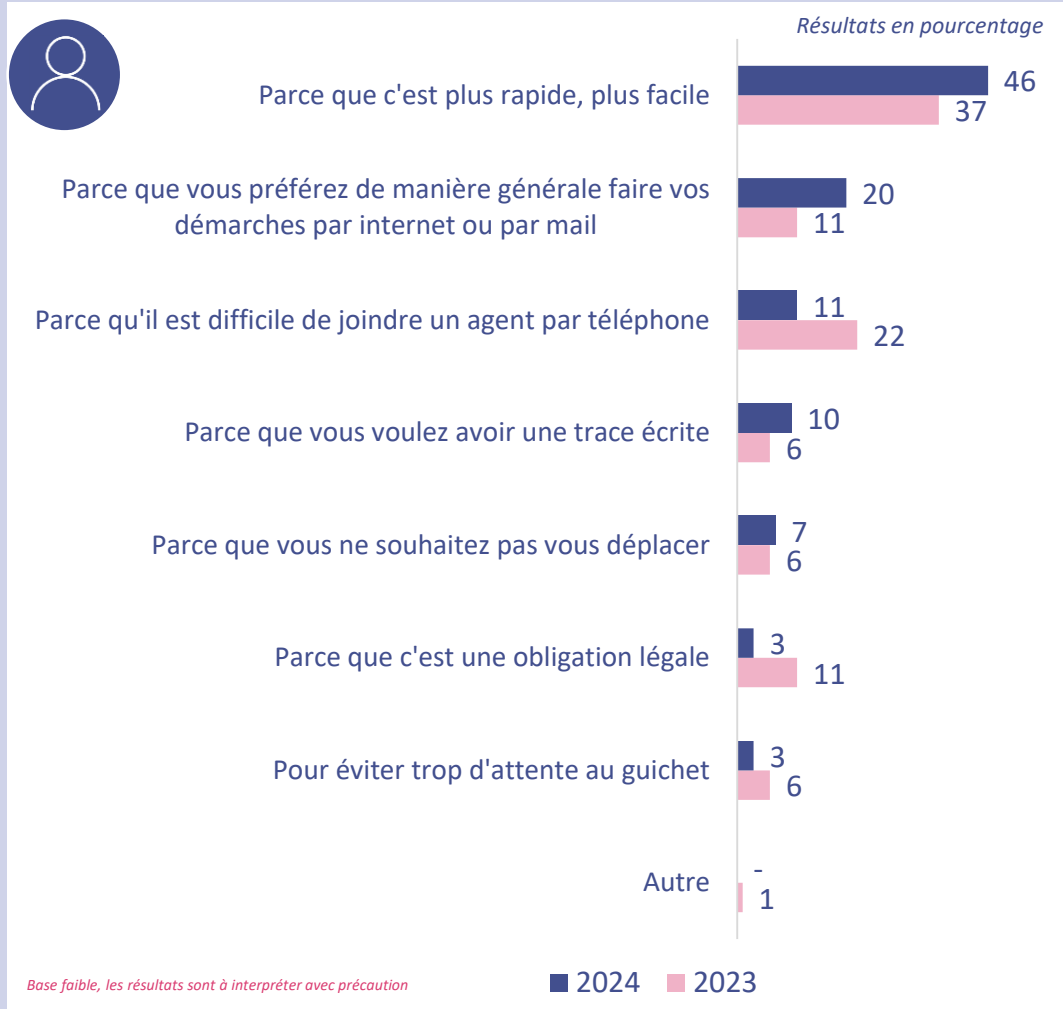


Pour ceux qui privilégient le téléphone, **le fait d'avoir quelqu'un à qui parler** est la première raison mobilisée – *une proportion en hausse cette année*



## 6. LES MOTIFS DE CONTACTS :

### a. PARTICULIERS



Le choix du mode de la **messagerie** s'explique avant tout par la **rapidité** et la **facilité**

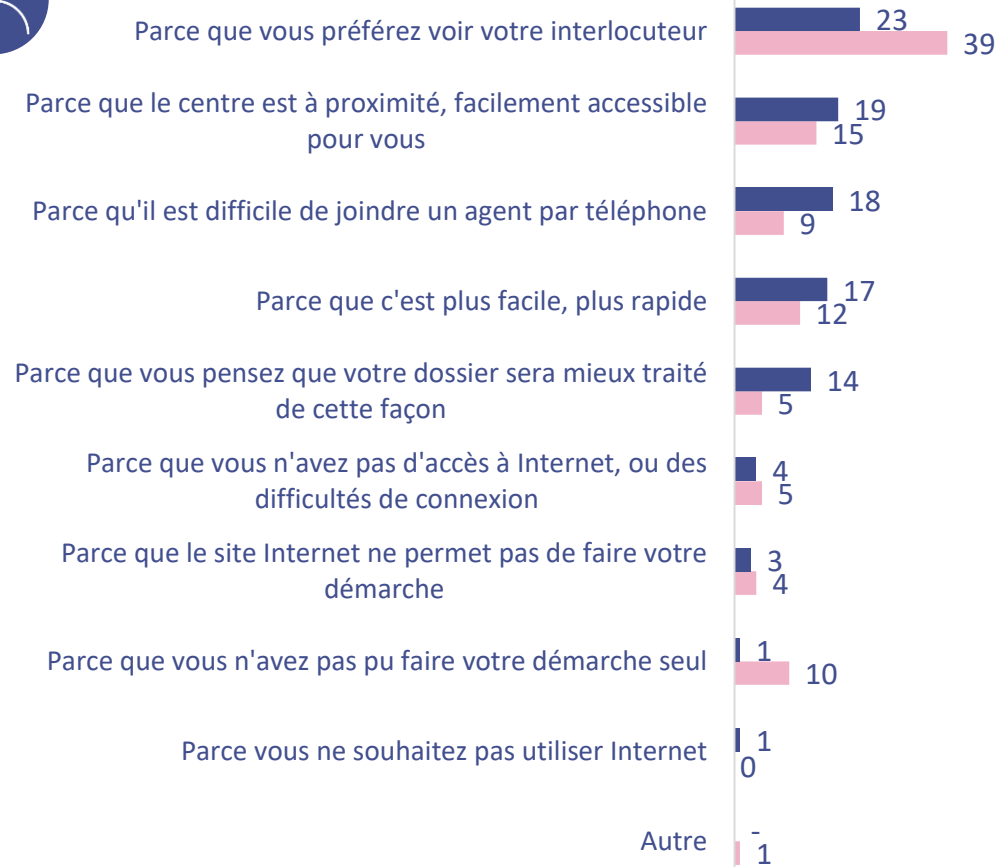


## 6. LES MOTIFS DE CONTACTS :

### a. PARTICULIERS



Résultats en pourcentage



Base faible, les résultats sont à interpréter avec précaution

■ 2024 ■ 2023

Pour les particuliers, le choix du **guichet** se justifie par le fait de vouloir **voir son interlocuteur**

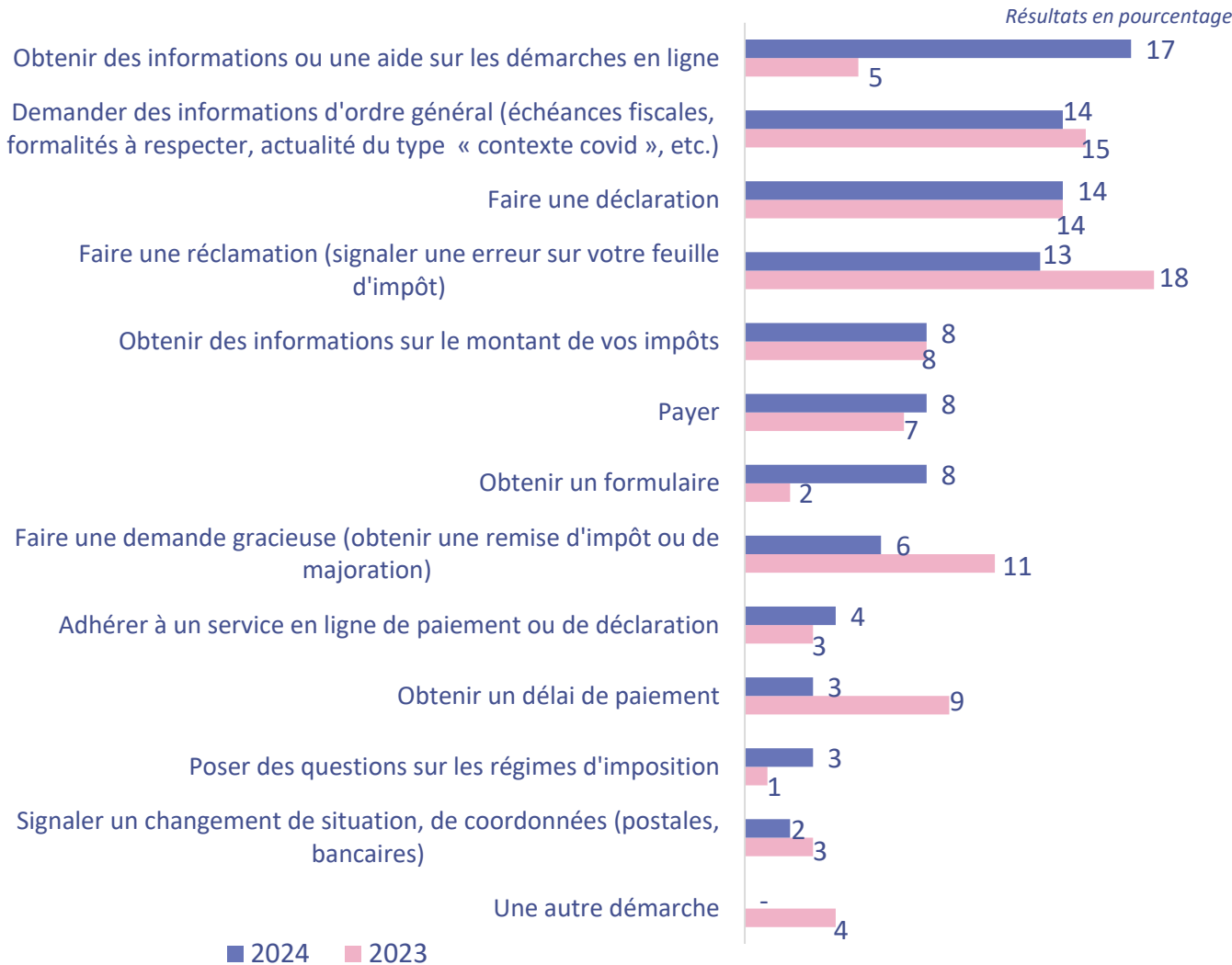
88%

Se disent satisfaits de leur dernier contact au guichet

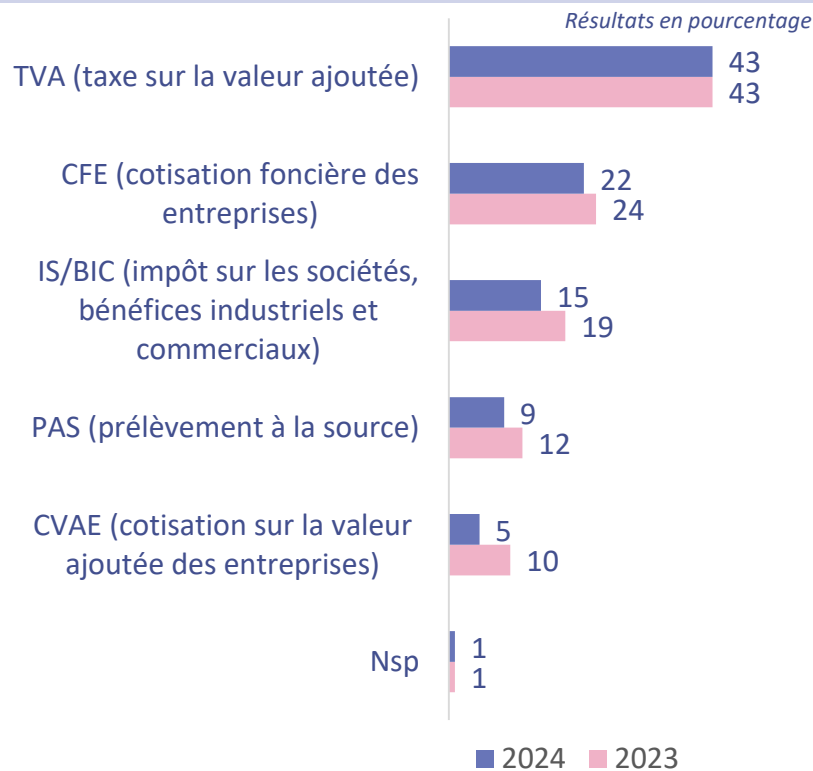


## 6. LES MOTIFS DE CONTACTS :

### b. PROFESSIONNELS

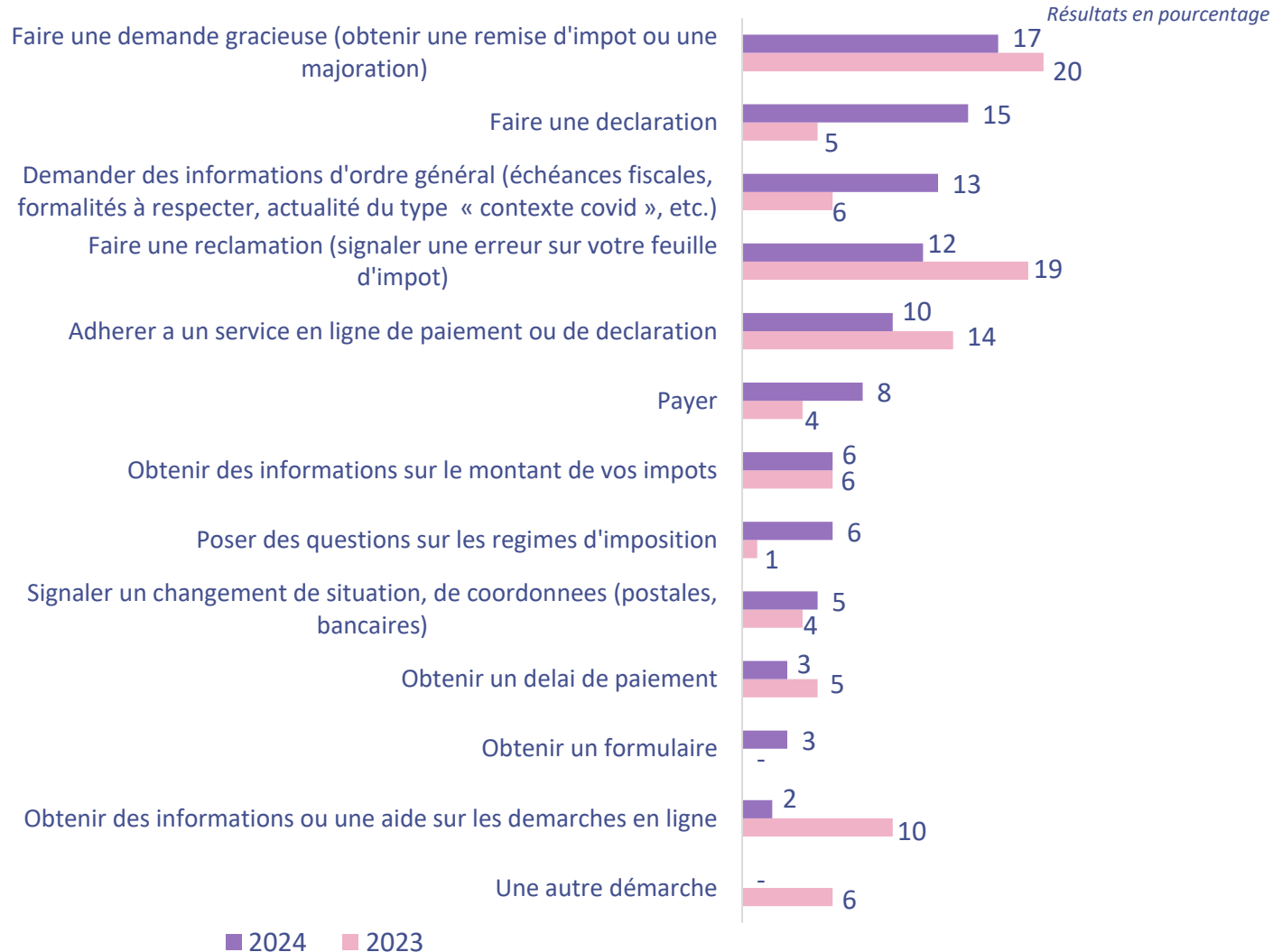


Les contacts des professionnels sont majoritairement motivés par la TVA

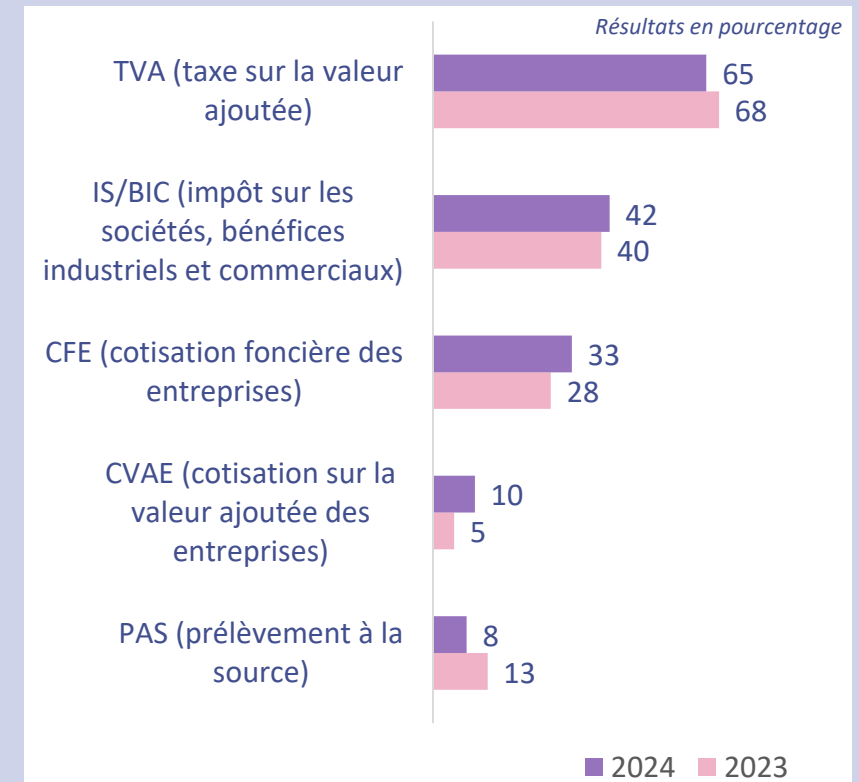


## 6. LES MOTIFS DE CONTACTS :

### c. TIERS DE CONFIANCE

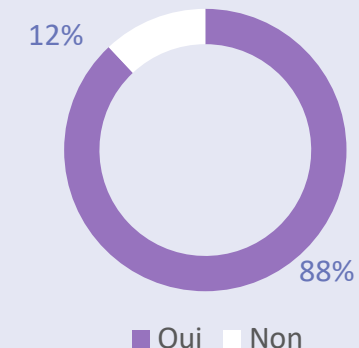
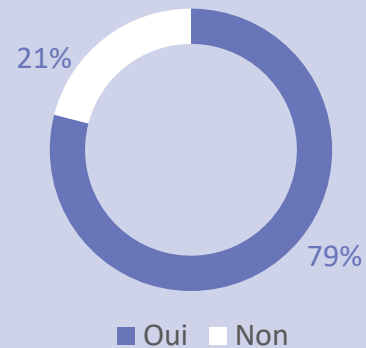
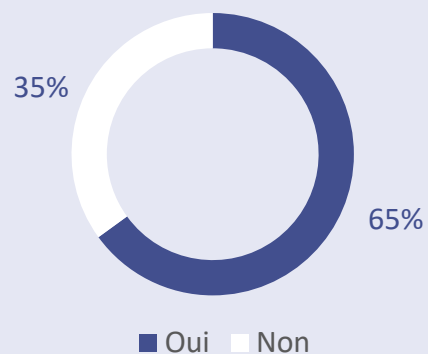


Les contacts des professionnels sont majoritairement motivés par la TVA



## 7. LE DROIT À L'ERREUR

La connaissance du **droit à l'erreur** progresse



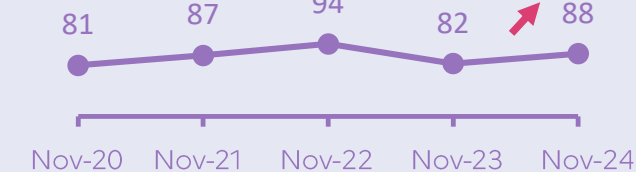
Évolution 2020 - 2024



Évolution 2020 - 2024



Évolution 2020 - 2024





## 8. LES ATTENTES D'AMÉLIORATION DES USAGERS



1

Simplifier les démarches

2

Donner des réponses  
plus claires

3

Pouvoir accéder via l'espace personnel sur  
[impot.gouv.fr](https://impot.gouv.fr) à l'ensemble des informations en  
relation avec les finances publiques les concernant



1

Simplifier les démarches

2

Donner des réponses  
plus claires

3

Pouvoir accéder via l'espace personnel sur  
[impot.gouv.fr](https://impot.gouv.fr) à l'ensemble des informations en relation  
avec les finances publiques les concernant



1

Simplifier les démarches

2

Raccourcir les délais de réponse et de traitement  
des dossiers

3

Faciliter le contact avec un service par téléphone

## 9. LE BAROMETRE DELOUVRIER

✓ DES RÉSULTATS CONFIRMÉS PAR LE BAROMÈTRE DELOUVRIER 2024

Avec un taux de satisfaction de **82%**,  
la **DGFIP** reste le service public dont  
les français sont le plus satisfaits



## 9. LE BAROMETRE DELOUVRIER










### Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée en ligne du 20 décembre 2024 au 7 janvier 2025.

Échantillon de 2 625 personnes représentatif des Français âgés de 15 ans et plus



-  ... dont 1 143 ont été en contact avec la police ou la gendarmerie
-  ... dont 927 ont été en contact avec les services de l'Education Nationale
-  ... dont 1 511 ont été en contact avec les services de santé publique
-  ... dont 1 037 ont été en contact avec les centres de sécurité sociale
-  ... dont 628 ont été en contact avec les agences d'aide au retour à l'emploi
-  ... dont 436 ont été en contact avec la Justice
-  ... dont 1 118 ont été en contact avec les centres des impôts et du Trésor Public
-  ... dont 492 ont été en contact avec les services de l'Etat en charge des questions environnementales
-  ... et 1 502 qui ont été en contact avec les services publics du logement\*



Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, région et catégorie d'agglomération de l'interviewé(e).



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au-dessus de la moyenne.

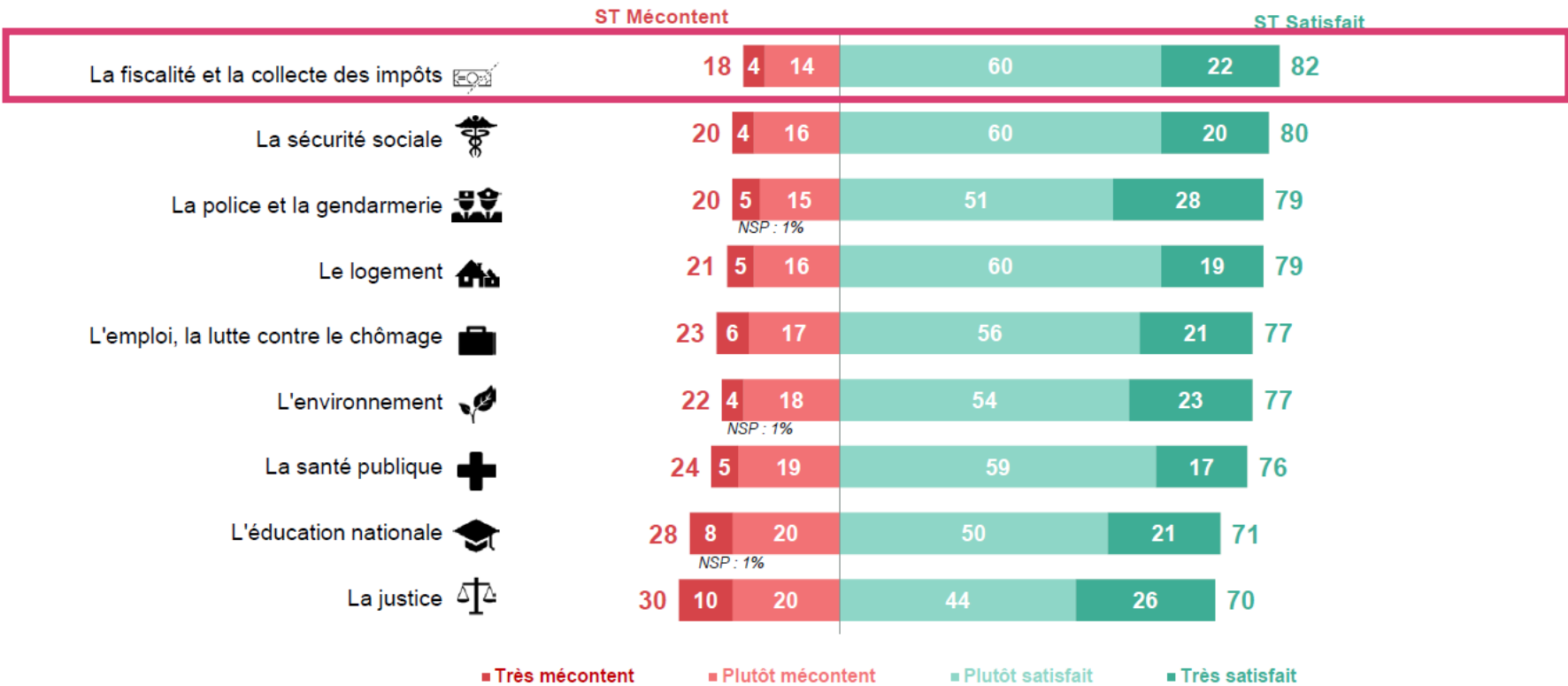
\*Afin d'obtenir une base plus importante sur les usagers des services publics du logement, deux échantillons additionnels ont été interrogés sur le bloc de questions spécifiques au logement :

- un échantillon de 1051 résidents d'unité urbaine de plus de 100 000 habitants
- un échantillon de 1570 résidents d'agglomération parisienne

L'ensemble des usagers d'un service public du logement sont issus à la fois de l'échantillon principal et de ces deux échantillons additionnels

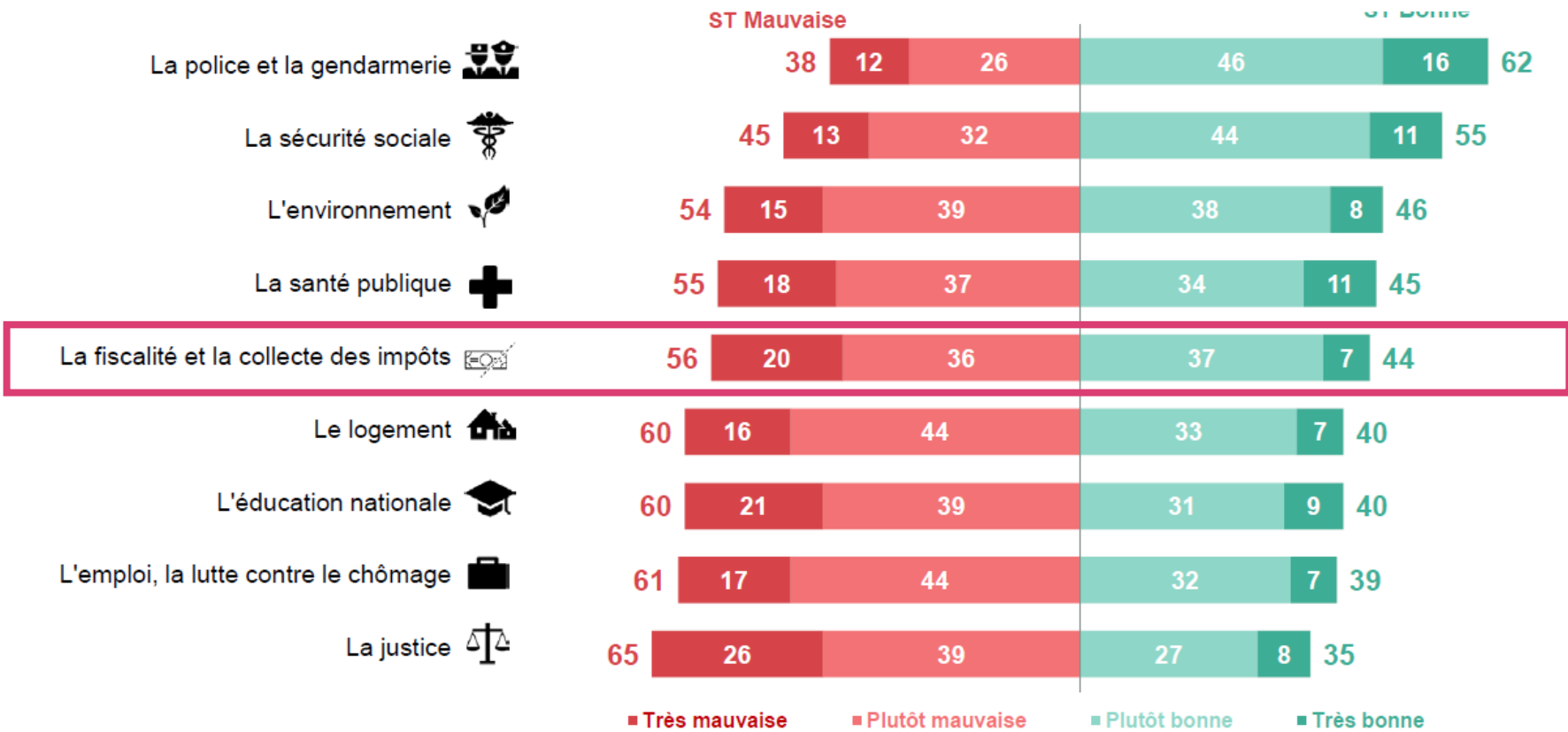
## 9. LE BAROMETRE DELOUVRIER

L'ensemble des services publics sont jugés positivement par la majorité de leurs usagers, en particulier en ce qui concerne les impôts, la sécurité sociale, la police/gendarmerie et le logement ; une satisfaction moyenne en hausse par rapport à l'an dernier



## 9. LE BAROMETRE DELOUVRIER

En moyenne, les Français sont partagés quant à l'image qu'ils ont de leurs services publics. Plus de la moitié d'entre eux affirment avoir une bonne opinion de la police/gendarmerie et de la sécurité sociale, les seuls domaines pour lesquels l'image positive est majoritaire



## 9. LE BAROMETRE DELOUVRIER

### HIERARCHIE DES ATTENTES PRIORITAIRES EN MATIERE DE FISCALITE ET DE COLLECTE DES IMPOTS

