



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
DES FINANCES
ET DE LA RELANCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Paris, le 18 février 2021

N°683

COMMUNIQUE DE PRESSE

Bruno Le Maire, ministre de l'Economie, des Finances et de la Relance, et Olivier Dussopt, ministre délégué chargé des Comptes publics, saluent la qualité de service des agents de la Direction générale des Finances publiques

Plusieurs enquêtes de satisfaction menées en 2020 sur la perception des services publics montrent une forte adhésion des usagers aux services de la Direction générale des Finances publiques, et ceci en dépit d'un contexte sanitaire particulièrement difficile.

Bruno Le Maire et Olivier Dussopt déclarent : « *Les Français peuvent compter sur le professionnalisme et l'accompagnement des agents des finances publiques. Nous pouvons être fiers de la qualité de nos services publics qui savent répondre présents et s'adapter en cette période de crise sanitaire, que ce soit pour soutenir les entreprises en difficulté, ou pour accompagner les usagers dans leurs démarches quotidiennes. En cela, la nouvelle organisation des services des finances publiques que nous mettons actuellement en place permettra de répondre davantage aux attentes légitimes des usagers et des élus.* »

→ **Les résultats de l'enquête annuelle de la DGFIP BVA* confirment le haut niveau de satisfaction des usagers de la DGFIP, toutes catégories confondues.**

La satisfaction globale des usagers, tous modes de contacts confondus (dont site Internet), est de 93 % pour les particuliers, 94 % pour les entreprises et 95 % pour les tiers déclarants.

Le site impots.gouv.fr est très apprécié par les usagers avec 95 % de satisfaction en moyenne. Ils estiment que les démarches de déclaration et de paiement peuvent y être réalisées facilement.

*** Méthodologie et synthèse des résultats de l'enquête annuelle de la DGFIP : voir infographie en PJ.**

Les principales attentes des usagers sont relatives à la simplification des démarches, à la clarté des réponses, au raccourcissement des délais de réponse et à l'accessibilité des informations dans un espace numérique unique.

En matière d'accueil téléphonique pour les usagers particuliers, un numéro unique et gratuit a été mis en place et permet d'accompagner efficacement les usagers en apportant une réponse immédiate à leurs principales questions. Il est également possible désormais de prendre un rendez-vous téléphonique avec nos services, afin d'éviter de se déplacer.

Enfin, l'accueil physique fait l'objet d'une attention particulière. L'offre de services proposée par la DGFIP est renforcée par une présence dans des structures extérieures (réseau France services, permanences DGFIP dans les mairies, paiement chez les buralistes agréés...) permettant une proximité accrue auprès de nos usagers. Par ailleurs, l'offre de rendez-vous est étendue afin de permettre une réception dans les meilleures conditions, notamment compte tenu du contexte sanitaire.

→ **Le baromètre 2020 de l'institut Paul Delouvrier témoigne de la très bonne image de la DGFIP.**

Les services fiscaux enregistrent le meilleur taux de satisfaction des différents services publics **avec 84 % d'avis favorables**, en progrès de 3 points. Plus globalement, la satisfaction des usagers à l'égard des services publics, atteint un taux de 76 % (+ 2 points en un an).

* Accéder au baromètre Delouvrier : https://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/barometre_delouvrier_-_decembre_2020_-_version_allegee.pdf

→ **Les baromètres de la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP) :**

Droit à l'erreur. À la question « diriez-vous que vous faites confiance à l'administration pour vous apporter conseils et solutions si vous rencontrez des difficultés ou commettez des erreurs de bonne foi? », les usagers placent la Direction générale des Finances publiques dans le top 5 avec 73 % d'opinions favorables (**IPSOS, décembre 2020** https://harris-interactive.fr/opinion_polls/les-franc%CC%A7ais-et-le-droit-a-lerreur-vague-3/).

(Re)confinement. Les usagers ont jugé satisfaisantes à 82 % leurs relations avec les services publics pendant le (re)confinement (enquête menée en décembre 2020). **La DGFIP est en tête avec 90 % d'avis favorables** dans une période de forte actualité (taxe d'habitation et taxe foncière). Le site impots.gouv.fr est plébiscité à 93 % (**Harris Interactive, décembre 2020**).

La satisfaction à l'égard des services publics depuis le reconfinement

« Et à cette occasion, avez-vous été globalement satisfait des services proposés par ces services publics ? »

EN %	LES SERVICES DES IMPÔTS	L'ÉDUCATION NATIONALE (ÉCOLES, COLLÈGES, LYCÉES, RECTORAT, BIBLIOTHÈQUES...)	PÔLE EMPLOI	LA SÉCURITÉ SOCIALE / LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES / LA MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE / L'URSSAF / LA CAISSE DE L'ASSURANCE VIEILLESSE	LA PRÉFECTURE, LA SOUS-PRÉFECTURE, L'AGENCE NATIONALE DES TITRES SÉCURISÉS (ANTS)	LE TRIBUNAL (JUDICIAIRE, ADMINISTRATIF) *
Très satisfait	40	32	26	26	30	19
Plutôt satisfait	50	57	54	55	51	65
SATISFAIT	90	89	80	81	81	84
Plutôt pas satisfait	6	9	15	13	16	11
Pas satisfait du tout	4	2	5	6	3	6
PAS SATISFAIT	10	11	20	19	19	16



BASE : À CEUX QUI ONT ÉTÉ EN CONTACT AVEC UN DES SERVICES PUBLICS
©Ipsos – DITP – Décembre 2020

GAME CHANGERS



* Base faible : 48 répondants

La satisfaction à l'égard des sites internet des services publics

« Et avez-vous été globalement satisfait des informations trouvées sur le site des services publics en question ? »

EN %	LES SERVICES DES IMPÔTS	L'ÉDUCATION NATIONALE (ÉCOLES, COLLÈGES, LYCÉES, RECTORAT, BIBLIOTHÈQUES...)	PÔLE EMPLOI	LA SÉCURITÉ SOCIALE / LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES / LA MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE / L'URSSAF / LA CAISSE DE L'ASSURANCE VIEILLESSE	LA PRÉFECTURE, LA SOUS-PRÉFECTURE, L'AGENCE NATIONALE DES TITRES SÉCURISÉS (ANTS)	LE TRIBUNAL (JUDICIAIRE, ADMINISTRATIF) *
Très satisfait	32	22	20	23	23	Base trop faible (14 répondants)
Plutôt satisfait	61	72	65	68	56	
SATISFAIT	93	94	85	91	79	
Plutôt pas satisfait	5	4	12	7	19	
Pas satisfait du tout	2	2	3	2	2	
PAS SATISFAIT	7	6	15	9	21	



BASE : À CEUX QUI ONT ÉTÉ EN CONTACT AVEC UN DES SERVICES PUBLICS
©Ipsos – DITP – Décembre 2020

GAME CHANGERS



Contact presse :

Direction générale des Finances publiques

Tél : 01 53 18 64 76

Mél : daniel.baldaia@dgif.finances.gouv.fr

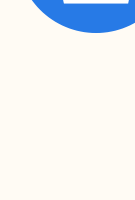
isabelle.oudenot@dgif.finances.gouv.fr

BAROMÈTRE 2020 DE SATISFACTION DES USAGERS DE LA DGFIP

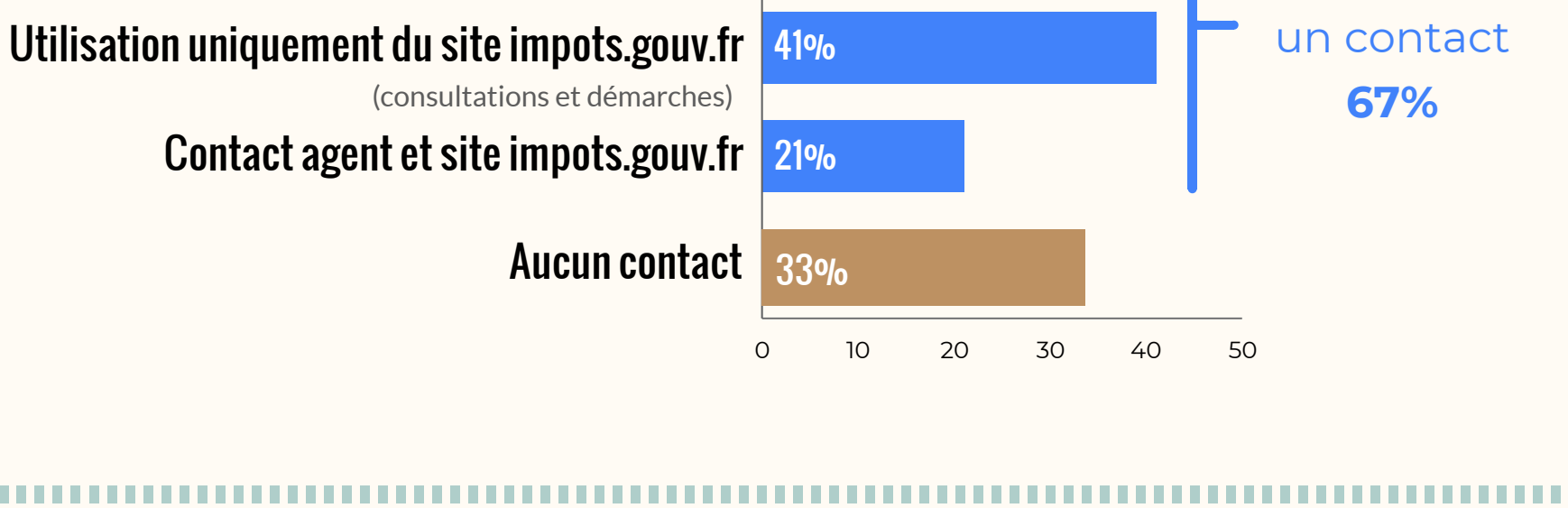
CONTACTS AVEC LA DGFIP

Base : Tous Français

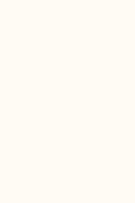
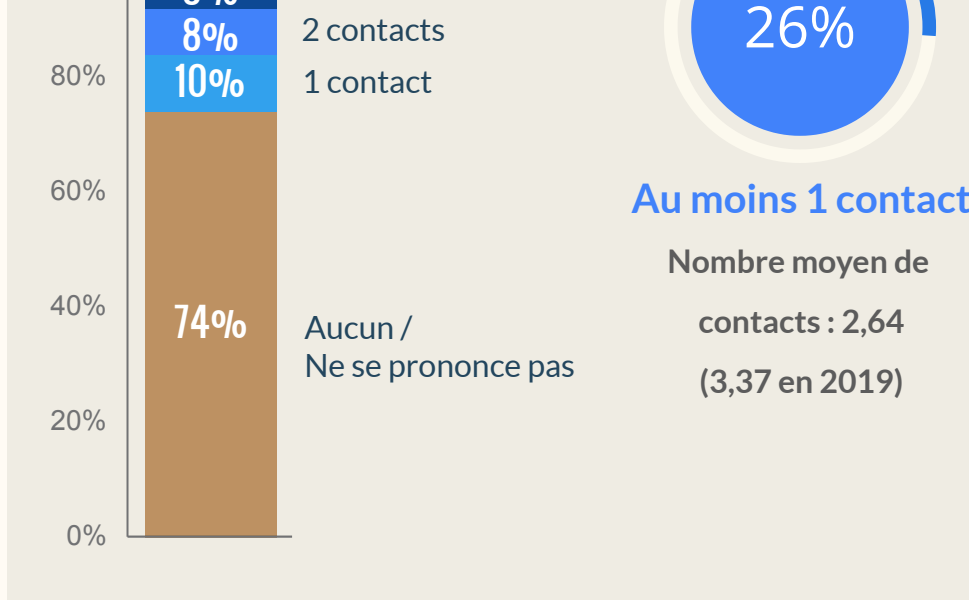
LES CONTACTS AVEC LA DGFIP EN 2020



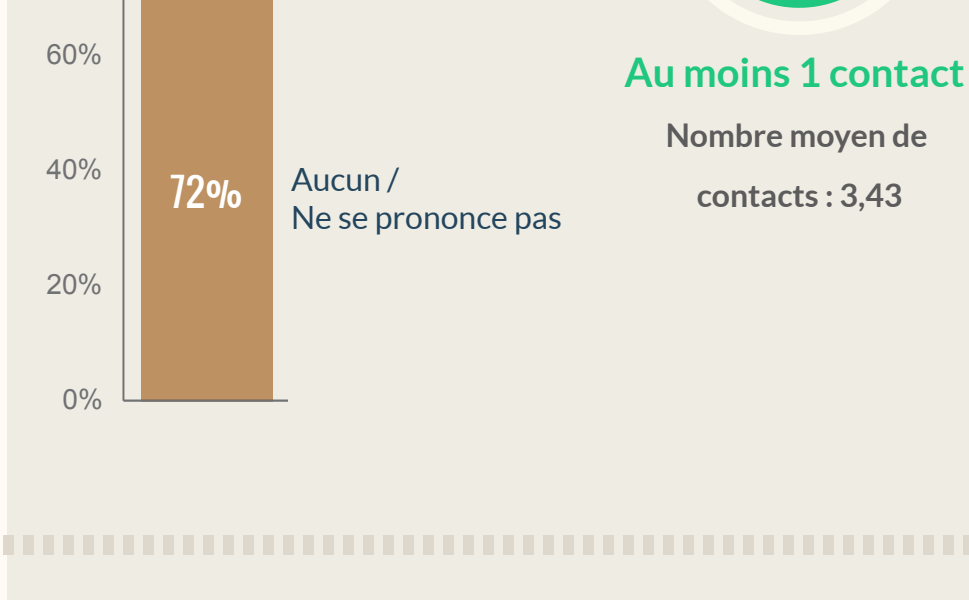
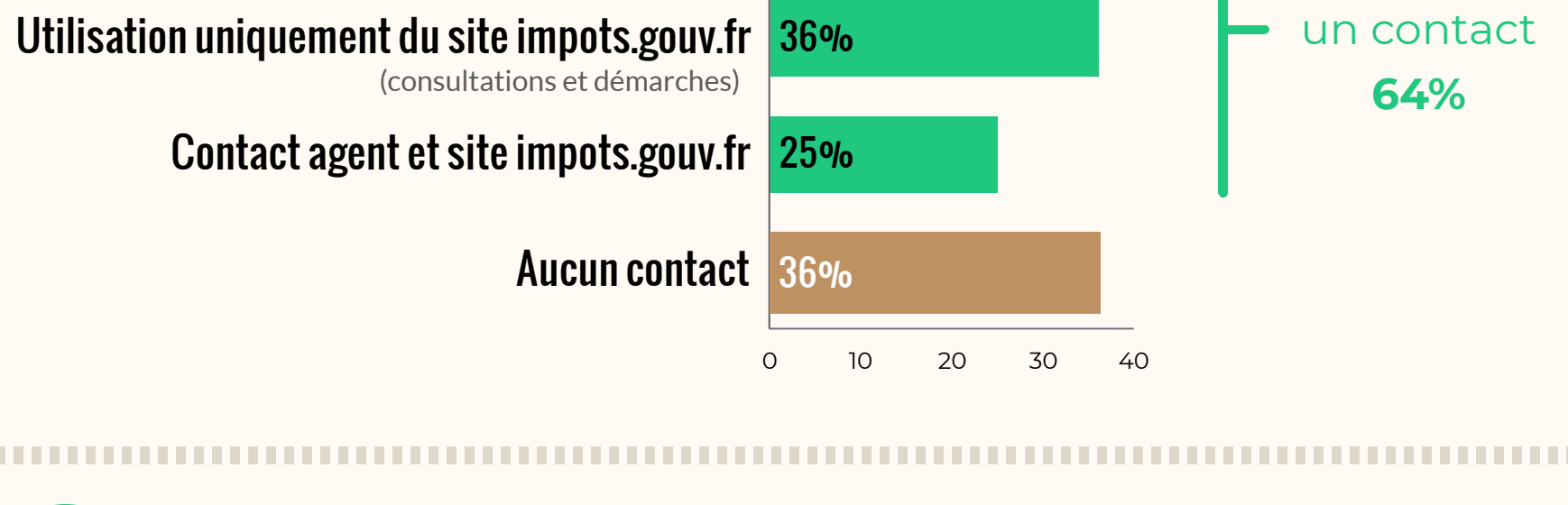
PARTICULIERS



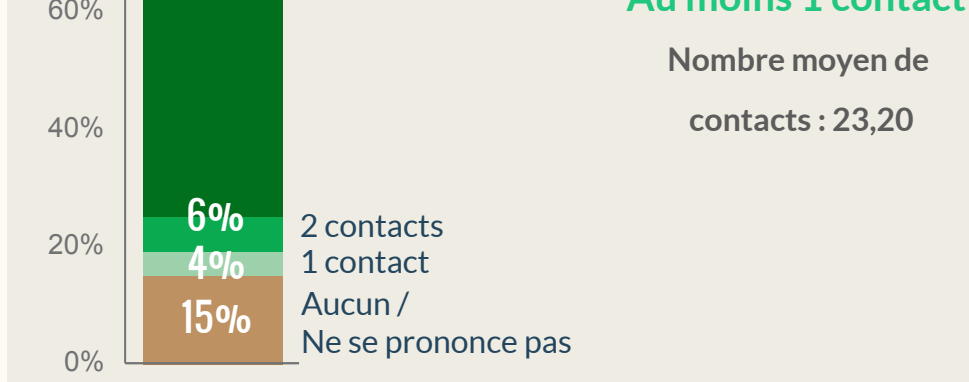
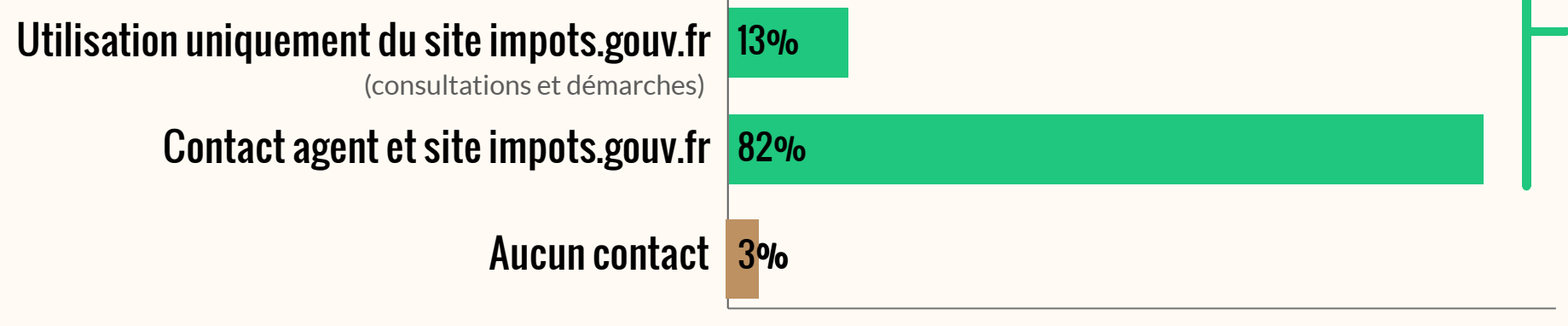
LES CONTACTS AVEC UN AGENT



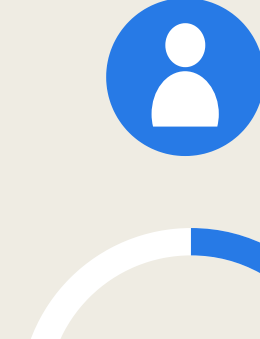
ENTREPRISES



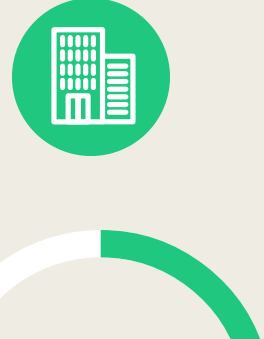
TIERS-DÉCLARANTS



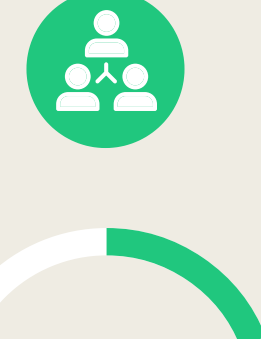
MOTIFS DU CONTACT AVEC UN AGENT DE LA DGFIP



16%

#1/ FAIRE LA
DÉCLARATION
DE REVENUS

21%

#1/ DEMANDER DES
INFORMATIONS
D'ORDRE GÉNÉRAL

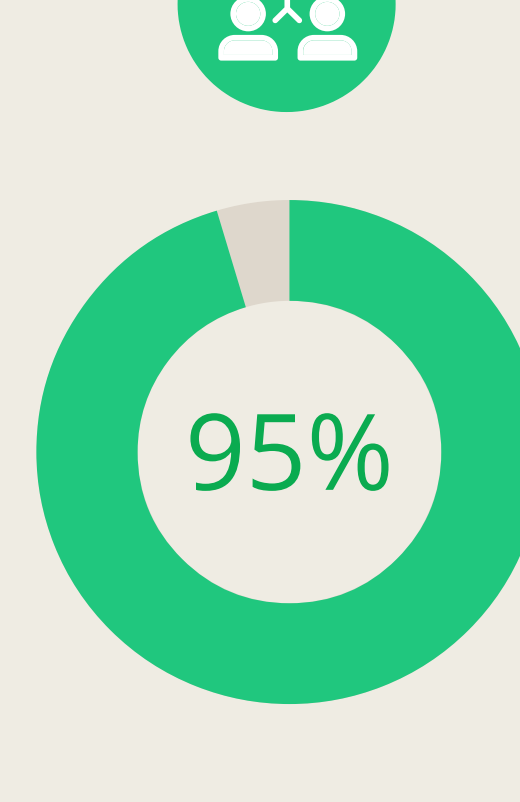
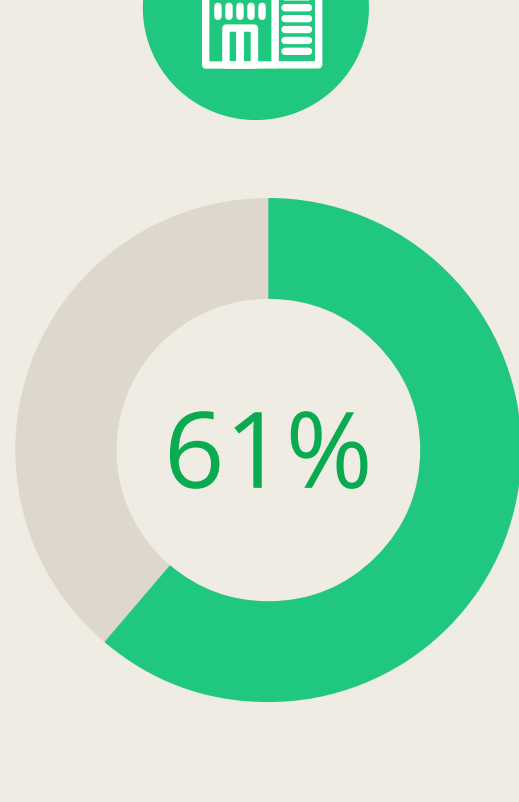
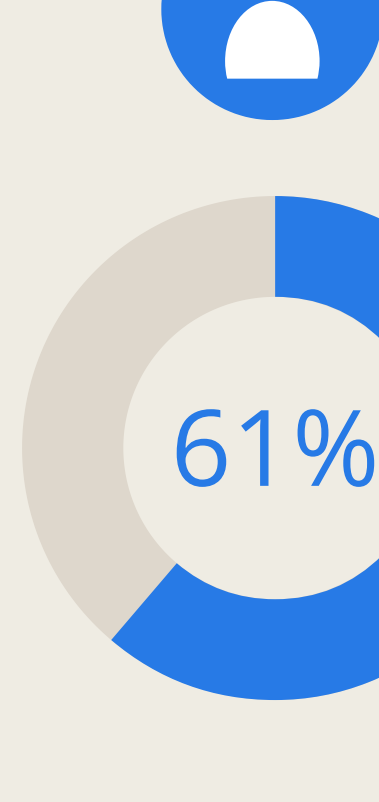
19%

#1/ FAIRE
UNE
RECLAMATION

Base : Usagers DGFIP

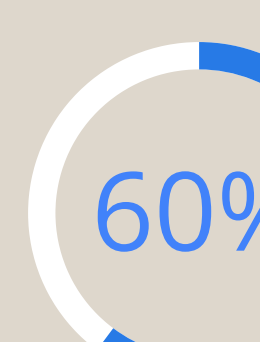
CONSULTATION DU SITE [IMPOTS.GOUV.FR](https://impots.gouv.fr)

Base : Tous Français

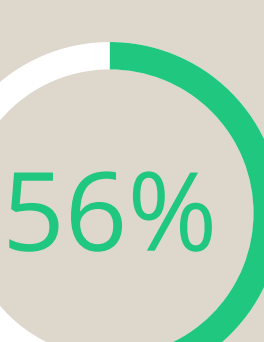


... ont consulté ou utilisé le site internet
impots.gouv.fr en 2020

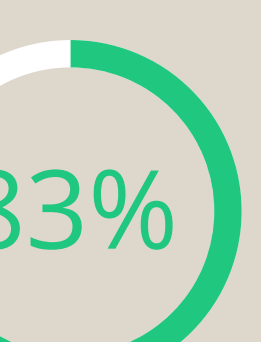
MOTIFS DE CONSULTATION DU SITE INTERNET [IMPOTS.GOUV.FR](https://impots.gouv.fr)



60%

#1/ FAIRE LA
DÉCLARATION DE
REVENUS

56%

#1/ PAYER
VOS
IMPÔTS

83%

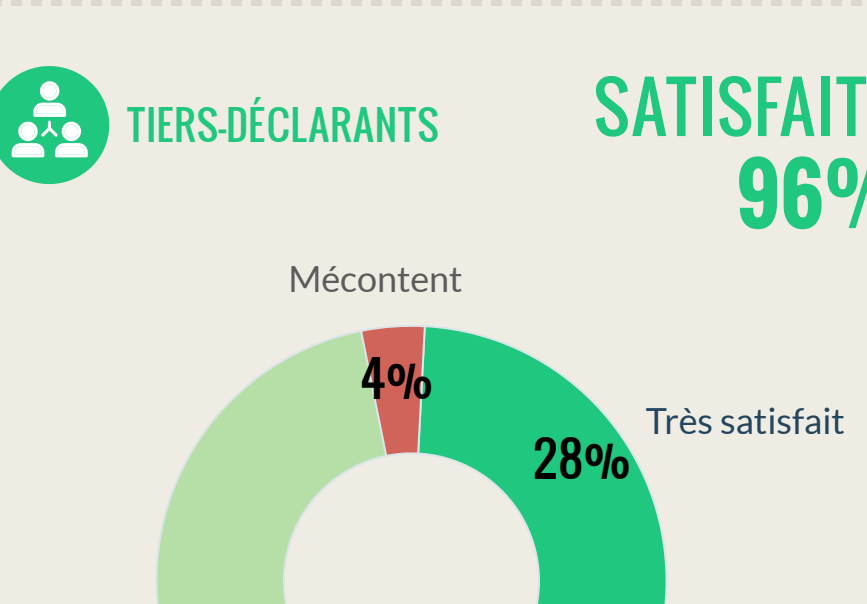
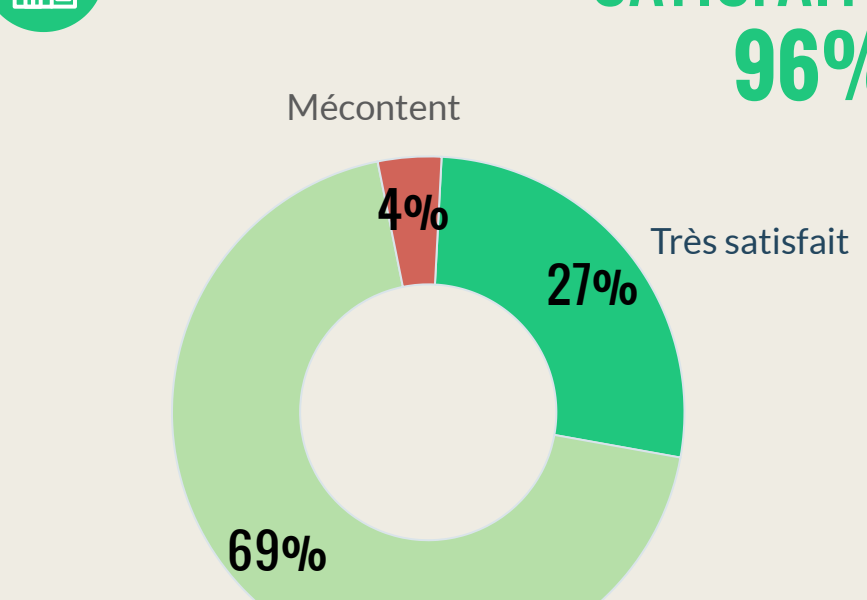
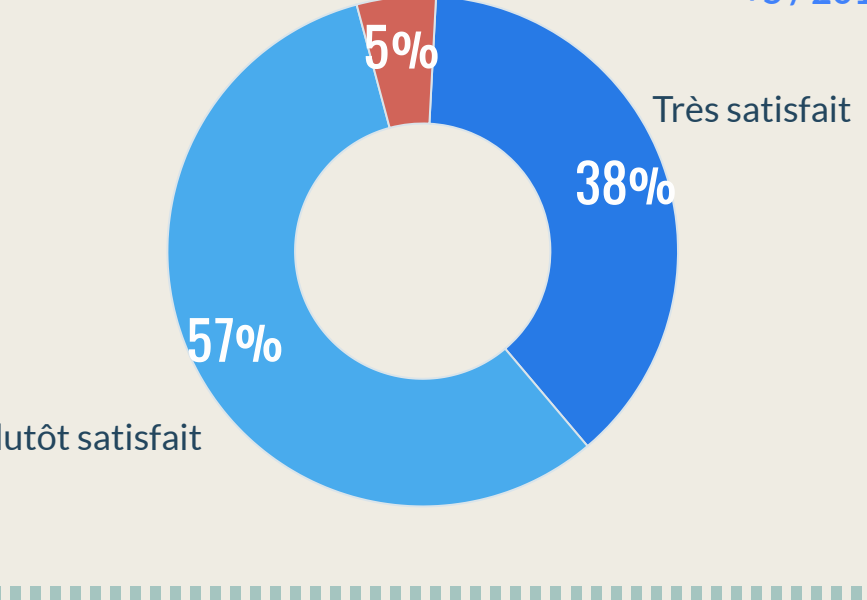
#1/ FAIRE LA
DÉCLARATION DE
REVENUS

Base : Usagers DGFIP

SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES DE LA DGFIP

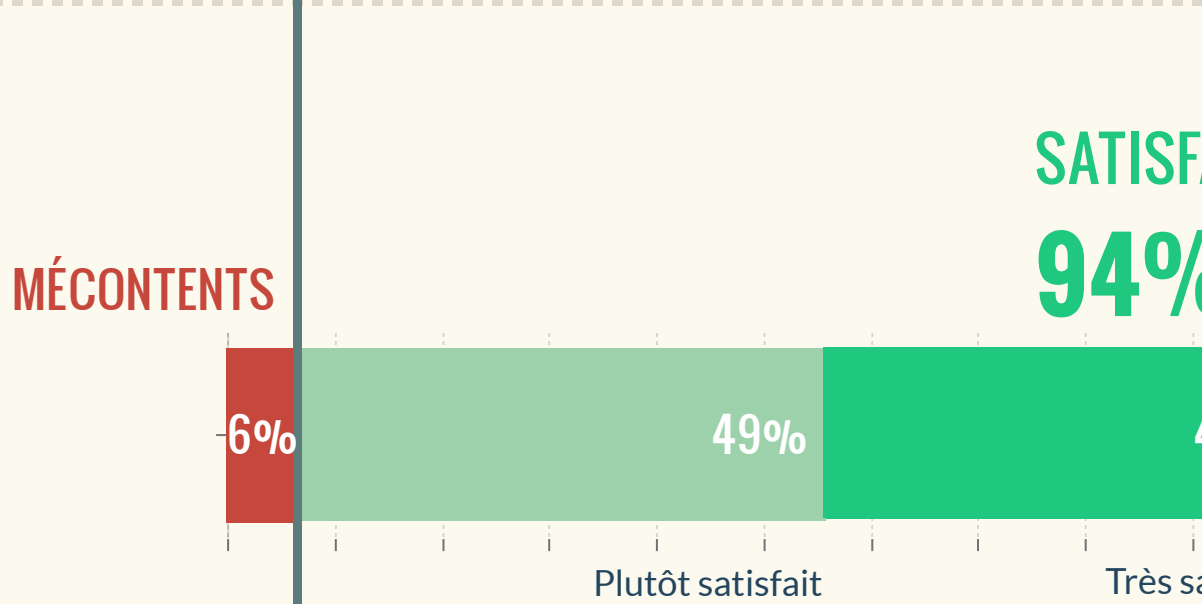
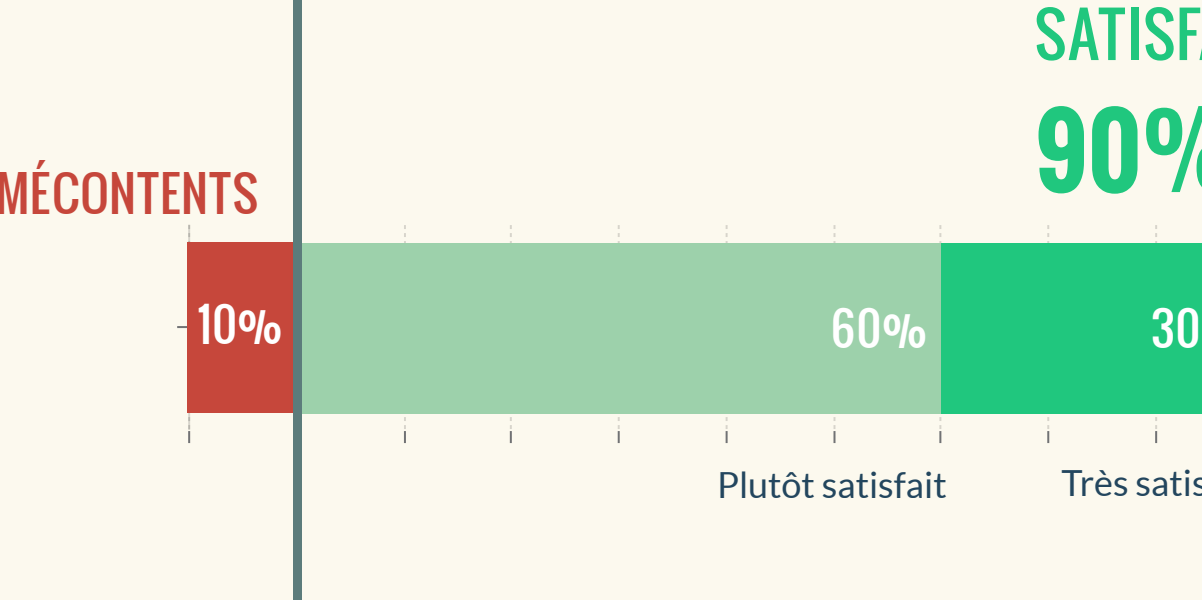
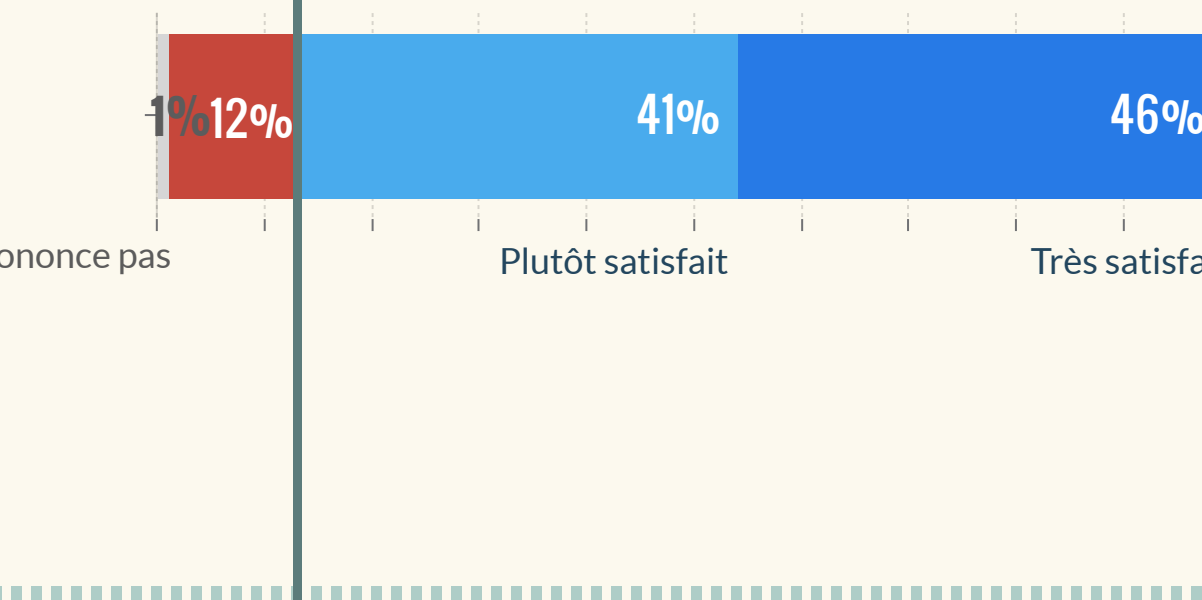
Base : Usagers DGFIP

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

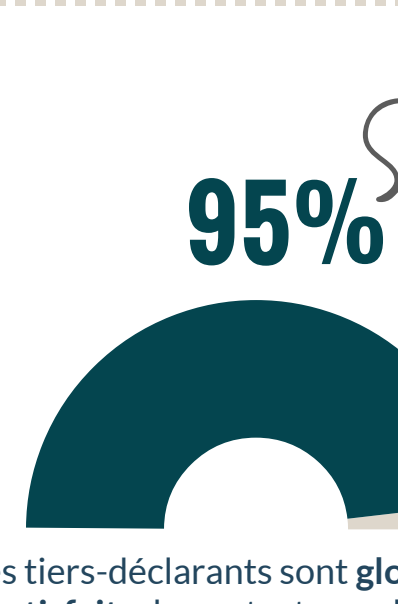
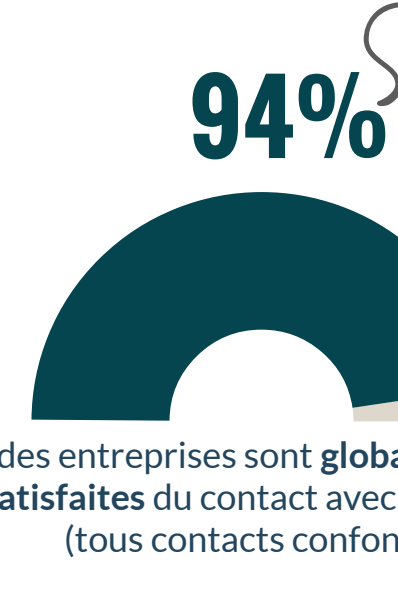


Le site impots.gouv.fr satisfait la quasi-totalité des répondants l'ayant consulté et s'avère même **très satisfaisant** pour près de **4 particuliers sur 10** et **3 professionnels sur 10**

SATISFACTION SUITE AU CONTACT AVEC UN AGENT DE LA DGFIP EN 2020



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



89% des particuliers sont satisfaits de...



La courtoisie et l'amabilité des agents



La facilité à trouver les coordonnées du service



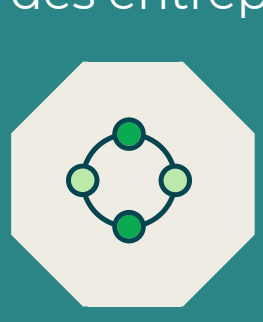
L'organisation des locaux d'accueil

dont "très satisfaits"...

48% 39% 40%



95% des entreprises sont satisfaites de...



L'organisation des locaux d'accueil



L'attente au guichet



La courtoisie et l'amabilité des agents

dont "très satisfaits"...

45% 31% 41%



98% des tiers-déclarants sont satisfaits de...

La facilité pour déclarer/ payer en ligne sur le site impots.gouv.fr

La capacité des agents à comprendre votre besoin

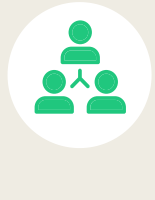
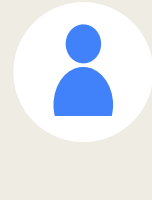


La courtoisie et l'amabilité des agents

dont "très satisfaits"...

46% 40% 49%

EVALUATION DÉTAILLÉE DU DERNIER CONTACT AVEC UN AGENT DE LA DGFIP



	Très satisfaits	SATISFAITS	Très satisfaits	SATISFAITS	Très satisfaits	SATISFAITS
La courtoisie et l'amabilité des agents	48%	89%	41%	94%	49%	94%
L'efficacité de la prise en charge de votre demande	45%	85%	35%	85%	36%	86%
La capacité des agents à comprendre votre besoin	45%	86%	32%	86%	40%	96%
La clarté de la réponse qui vous a été apportée	42%	83%	30%	91%	47%	93%
L'organisation des locaux d'accueil (confort, confidentialité...)	40%	87%	45%	95%	-	-
La facilité à trouver les coordonnées du service	39%	89%	32%	86%	32%	88%
La rapidité de traitement de votre demande	38%	84%	30%	88%	39%	89%
La facilité à identifier votre interlocuteur pour traiter votre demande	35%	82%	23%	85%	30%	83%
Les horaires d'appel*	33%	83%	26%	85%	25%	80%
L'attente au guichet	33%	79%	31%	95%	-	-
Les horaires d'ouverture	26%	80%	-	-	-	-
La facilité à joindre un agent par téléphone	18%	68%	23%	78%	26%	66%

* 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 4



56% 54% 53% 50% des particuliers considèrent prioritaire de...



Simplifier les démarches



Donner des réponses plus claires



Raccourcir les délais de réponse et de traitement des dossiers



Accéder à ses informations via son espace personnel ou professionnel



55% 49% 46% des entreprises considèrent prioritaire de...



Simplifier les démarches



Accéder à ses informations via son espace personnel ou professionnel



Donner des réponses plus claires / Raccourcir les délais de réponse et de traitement des dossiers



61% 57% 54% 48% des tiers-déclarants considèrent prioritaire de...



Simplifier les démarches



Accéder à ses informations via son espace personnel ou professionnel



Raccourcir les délais de réponse et de traitement des dossiers



Donner des réponses plus claires

FICHE TECHNIQUE

PARTICULIERS : Enquête BVA réalisée du 28 octobre au 9 novembre 2020 auprès de 670 usagers particuliers ayant contacté à leur initiative et à titre personnel les services de la DGFIP en 2020, issu d'un échantillon représentatif de 1 003 personnes âgées de 15 ans et plus, constitué selon la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de ménage) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

ENTREPRISES : Enquête BVA réalisée du 28 octobre au 13 novembre 2020 auprès de 497 usagers entreprises ayant contacté à leur initiative et à titre professionnel les services de la DGFIP en 2020, issus d'un échantillon représentatif de 778 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 28 octobre au 13 novembre 2020 auprès de 100 usagers tiers-déclarants ayant contacté à leur initiative et à titre professionnel les services de la DGFIP en 2020, issus d'un échantillon 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.