

Direction générale des Finances publiques
economie.gouv.fr
impots.gouv.fr

Paris, le 21 février 2020

**Impôts, services aux usagers :
89 % satisfaits de la qualité de service de la DGFIP**

La Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) présente les résultats d'une enquête de satisfaction réalisée pour 2019.

Chaque année, une enquête de satisfaction est réalisée auprès d'un panel de particuliers ayant eu au moins un contact avec ses services au cours des douze derniers mois.

Internet, guichet, rendez-vous, téléphone, courriel et courrier... tous les moyens mis à disposition des usagers pour entrer en relation avec l'administration fiscale sont testés.

Les résultats de la dernière enquête, menée fin 2019 par l'Institut BVA*, confirment le haut niveau de qualité de service proposé par la DGFIP : 89% des usagers ayant eu un contact avec la DGFIP sont satisfaits du service rendu et, ce, dans le contexte de mise en place du prélèvement à la source. 72% des usagers ont pris l'habitude de contacter les services fiscaux via Internet, notamment grâce à la messagerie sécurisée (canal adopté majoritairement pour sa «facilité» et sa «rapidité» d'accès).

Forte de ces bons résultats, la DGFIP continue d'avancer dans sa démarche de qualité de service pour être au plus près des attentes de ses usagers.

- Sur le volet Internet : la dématérialisation des démarches se poursuit, ainsi que l'enrichissement de la déclaration de revenus par de nouvelles données pré-remplies ou des alertes permettant d'éviter les erreurs.

La mise en place récente des premières aides conversationnelles en ligne permet de guider l'utilisateur à distance (par téléphone ou par chat) et de résoudre en direct toute difficulté rencontrée au cours des démarches en ligne.

- Sur l'accueil téléphonique : le numéro dédié au prélèvement à la source, mis en place depuis 2018, a permis d'accompagner efficacement la réforme en apportant une réponse immédiate aux principales questions des usagers. Cette politique d'accueil téléphonique va se poursuivre.
- L'accueil physique fait l'objet d'une attention particulière : accueil sur rendez-vous, accompagnement aux démarches en ligne, assistance renforcée lors des échéances fiscales... L'offre de service proposée à nos propres guichets sera par ailleurs renforcée par une présence dans des structures extérieures (réseau France services, mairies ...).

*Méthodologie : Enquête réalisée par téléphone en novembre 2019 sur un échantillon de plus de 1000 Français représentatif de la population française.

Contacts presse :

Direction générale des Finances publiques : 01 53 18 86 95