

# Baromètre 2021 de satisfaction des usagers de la DGFIP

## 1. LES CONTACTS DES USAGERS AVEC LA DGFIP

### 1.1. Contacts avec la DGFIP



#### **Particuliers :**

- Contact uniquement avec un agent (téléphone, messagerie, guichet, courrier) : 7 %
- Utilisation uniquement du site [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr) (consultations et démarches) : 36 %
- Contact agent et site [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr) : 20 %
- Aucun contact : 37 %

Nombre de contacts avec un agent :

- 3 contacts ou plus : 10 %
- 2 contacts : 9 %
- 1 contact : 8 %
- Aucun contact / ne se prononce pas : 73 %

Nombre de contact moyen avec un agent 2,79 (contre 2,64 en 2020)



#### **Entreprises:**

- Contact uniquement avec un agent (téléphone, messagerie, guichet, courrier) : 5 %
- Utilisation uniquement du site [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr) (consultations et démarches) : 35 %
- Contact agent et site [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr) : 20 %
- Aucun contact : 40 %

Nombre de contacts avec un agent :

- 3 contacts ou plus : 12 %
- 2 contacts : 7 %
- 1 contact : 6 %
- Aucun contact / ne se prononce pas : 75 %

Nombre de contacts moyen avec un agent 4,09 (contre 3,43 en 2020)



#### **Tiers-déclarants :**

- Contact uniquement avec un agent (téléphone, messagerie, guichet, courrier) : 2 %
- Utilisation uniquement du site [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr) (consultations et démarches) : 17 %
- Contact agent et site [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr) : 76 %
- Aucun contact : 5 %

Nombre de contacts avec un agent :

- 3 contacts ou plus : 64 %
- 2 contacts : 7 %
- 1 contact : 7 %
- Aucun contact / ne se prononce pas : 22 %

Nombre de contacts moyen avec un agent 20,11 (contre 23,20 en 2020)

### 1.2. Motifs du contact avec un agent de la DGFIP



**Particuliers** : payer ses impôts : 16 % des contacts



**Entreprises** : faire la déclaration de revenus : 17 % des contacts



**Tiers déclarants** : faire la déclaration de revenus : 17 % des contacts

## 2. L'UTILISATION DU SITE [IMPOTS.GOUV.FR](https://impots.gouv.fr) EN 2021



**56 % des particuliers** ont utilisé le site [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr)



**54% des entreprises** ont utilisé le site [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr)



**93 % des tiers déclarants** ont consulté ou utilisé le site [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr)

## Motifs de consultation du site internet [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr)



**Particuliers** : payer des impôts : 53 % des contacts



**Entreprises** : remplir une déclaration : 57 % des contacts



**Pour les tiers déclarants** : remplir une déclaration : 75 % des contacts

## 3. LA SATISFACTION A L'ÉGARD DES SERVICES DE LA DGFIP

### 3.1 Satisfaction à l'égard du site [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr)



**95 % de particuliers satisfaits (= / 2020)**



**95 % des entreprises satisfaites (-1 pt / 2020)**



**98 % des tiers-déclarants satisfaits (+2 pt / 2020)**

### 3.2 Satisfaction suite au contact avec un agent de la DGFIP



**88 % de particuliers satisfaits (+ 1 pt / 2020)**



**91 % des entreprises satisfaites (+ 1 pt / 2020)**



**93 % de tiers-déclarants satisfaits (- 1 pt / 2020)**

### 3.3 Satisfaction globale (tous contacts confondus)



**93 % de particuliers satisfaits (= / 2020)**



**94 % des entreprises satisfaites (= / 2020)**



**96 % de tiers-déclarants satisfaits (+ 1 pt / 2020)**

### 3.4 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) :



#### **Particuliers :**

- **94 %** sont satisfaits de la courtoisie et l'amabilité des agents
- **92 %** sont satisfaits de la capacité des agents à comprendre le besoin
- **91 %** sont satisfaits de la clarté de la réponse qui a été apportée



#### **Entreprises:**

- **100 %** sont satisfaites de l'attente au guichet
- **92 %** sont satisfaites de la facilité pour déclarer/payer en ligne sur le site [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr)
- **92 %** sont satisfaites de la courtoisie et l'amabilité des agents



#### **Tiers-déclarants:**

- **96 %** sont satisfaits de la facilité pour déclarer/payer en ligne sur le site [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr)
- **94 %** sont satisfaits de la courtoisie et l'amabilité des agents
- **94 %** sont satisfaits de la capacité des agents à comprendre le besoin

### 3.5 Evaluation du dernier contact avec un agent de la DGFIP



#### **Satisfaction des particuliers :**

- la courtoisie et l'amabilité des agents : **94 %**
- la capacité des agents à comprendre votre besoin : **92 %**
- la clarté de la réponse qui vous a été apportée : **91 %**
- l'efficacité de la prise en charge de votre demande : **86 %**
- l'attente au guichet : **86 %**
- la rapidité de traitement de votre demande : **86 %**
- l'organisation des locaux d'accueil (confort, confidentialité, ...) : **85 %**
- la facilité à identifier votre interlocuteur pour traiter votre demande : **84 %**
- la facilité à trouver les coordonnées du service : **84 %**
- les horaires d'ouverture : **78 %**
- les horaires d'appel : **72 %**
- la facilité à joindre un agent par téléphone : **63 %**



#### **Satisfaction des entreprises:**

- la courtoisie et l'amabilité des agents : **92 %**
- la capacité des agents à comprendre votre besoin : **88 %**
- la clarté de la réponse qui vous a été apportée : **90 %**
- l'efficacité de la prise en charge de votre demande : **84 %**
- l'attente au guichet : **100 %**
- la rapidité de traitement de votre demande : **84 %**
- l'organisation des locaux d'accueil (confort, confidentialité, ...) : **84 %**
- la facilité à identifier votre interlocuteur pour traiter votre demande : **82 %**
- la facilité à trouver les coordonnées du service : **83 %**
- les horaires d'ouverture : **77 %**
- la facilité à joindre un agent par téléphone : **73 %**



#### **Satisfaction des tiers-déclarants:**

- la courtoisie et l'amabilité des agents : **94 %**
- la capacité des agents à comprendre votre besoin : **94 %**
- la clarté de la réponse qui vous a été apportée : **93 %**
- l'efficacité de la prise en charge de votre demande : **84 %**
- la rapidité de traitement de votre demande : **92 %**

- la facilité à identifier votre interlocuteur pour traiter votre demande : **82 %**
- la facilité à trouver les coordonnées du service : **82 %**
- les horaires d'ouverture : **80 %**
- la facilité à joindre un agent par téléphone : **62 %**

#### **4. LES ATTENTES D'AMELIORATION DU SERVICE RENDU PAR LA DGFiP (TOP 3)**



##### **Particuliers**

- **60 %** considèrent prioritaire de simplifier les démarches
- **56 %** considèrent prioritaire de raccourcir les délais de réponse et de traitement des dossiers
- **55 %** considèrent prioritaire de donner des réponses claires



##### **Entreprises:**

- **58 %** considèrent prioritaire de simplifier les démarches
- **55 %** considèrent prioritaire de donner des réponses claires
- **54 %** considèrent prioritaire de raccourcir les délais de réponse et de traitement des dossiers



##### **Tiers-déclarants:**

- **59 %** considèrent prioritaire de accéder à ses informations via son espace personnel ou professionnel
- **55 %** considèrent prioritaire de raccourcir les délais de réponse et de traitement des dossiers
- **54 %** considèrent prioritaire de simplifier les démarches