

BAROMÈTRE 2021 DE SATISFACTION DES USAGERS DE LA DGFIP

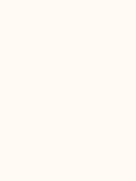
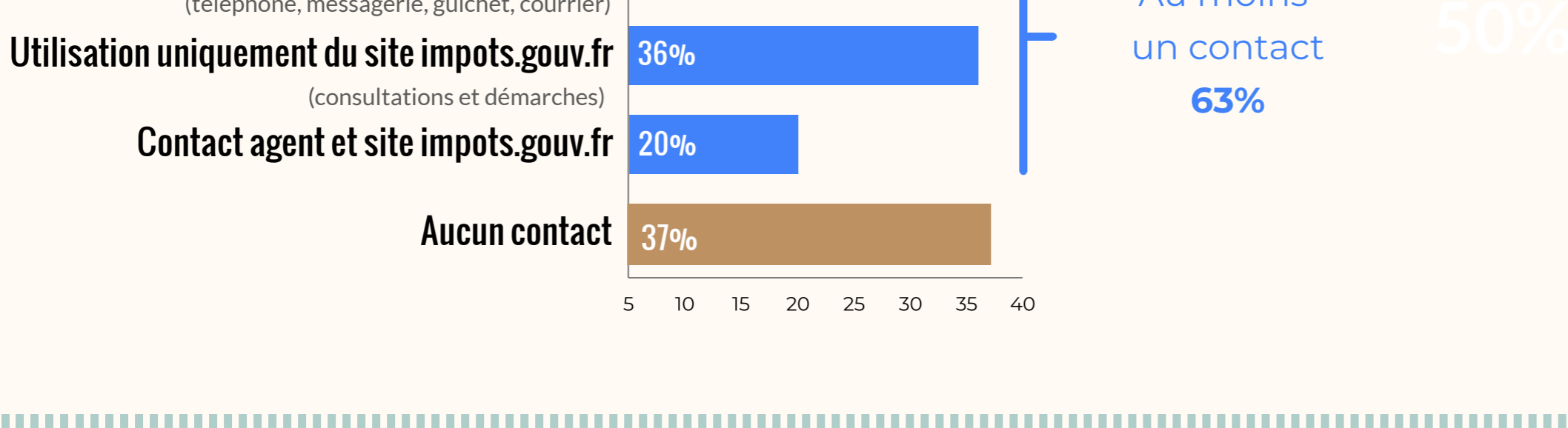
CONTACTS AVEC LA DGFIP

Base : Tous Français

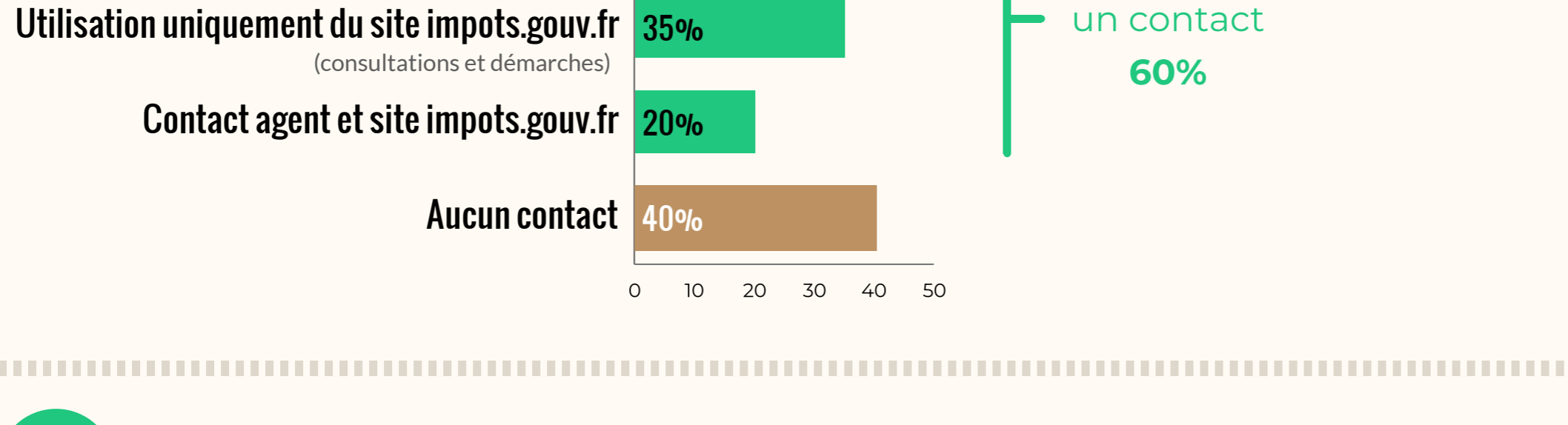
LES CONTACTS AVEC LA DGFIP EN 2021



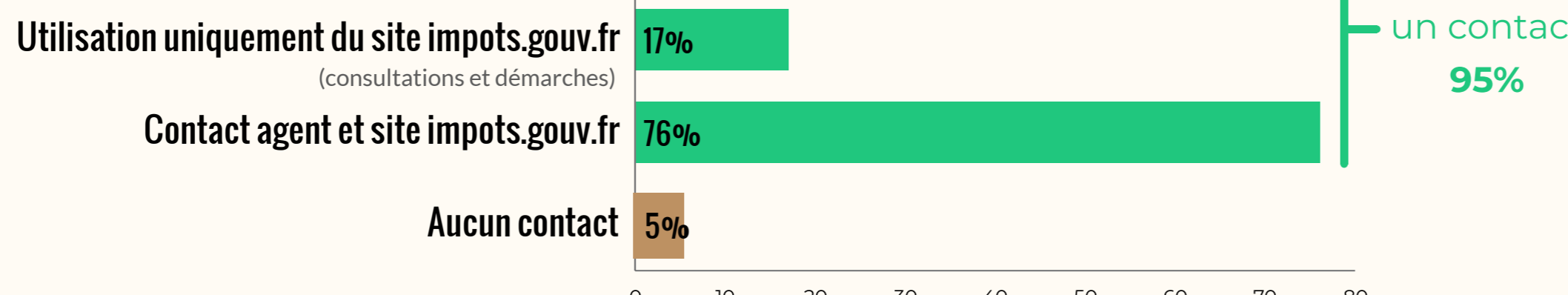
PARTICULIERS



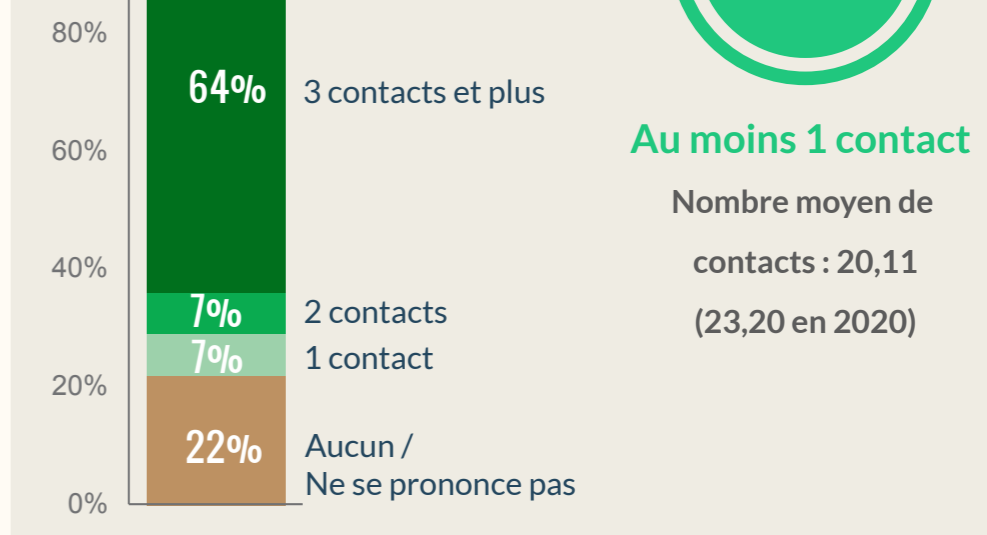
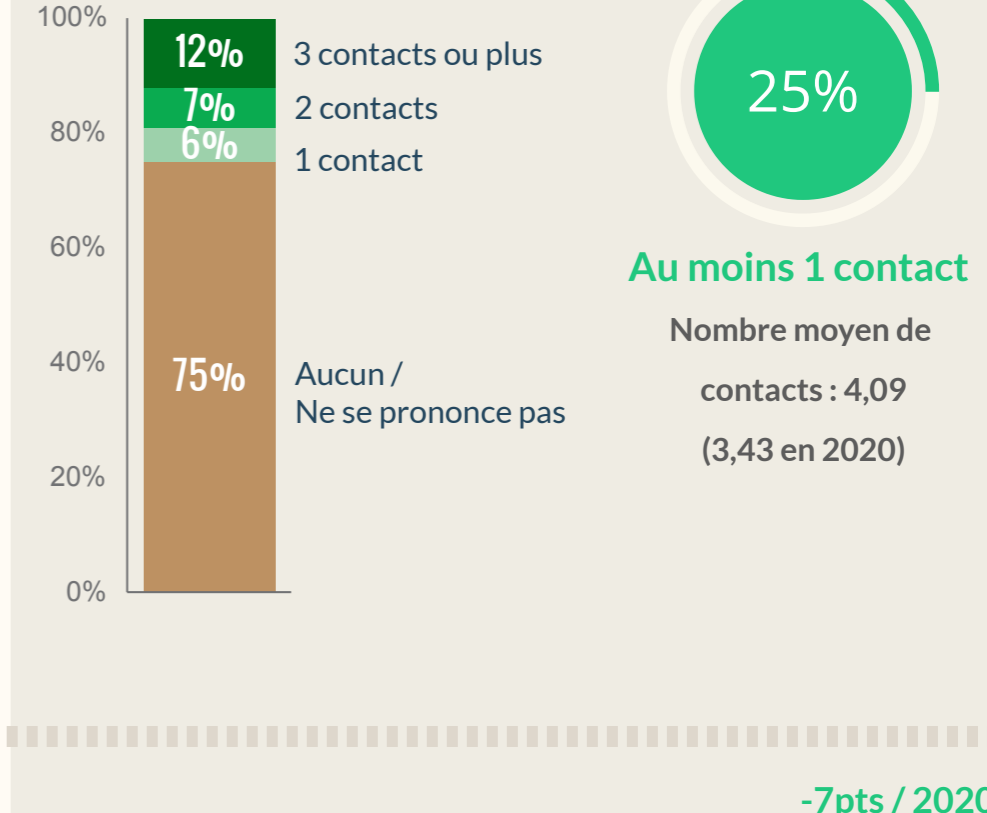
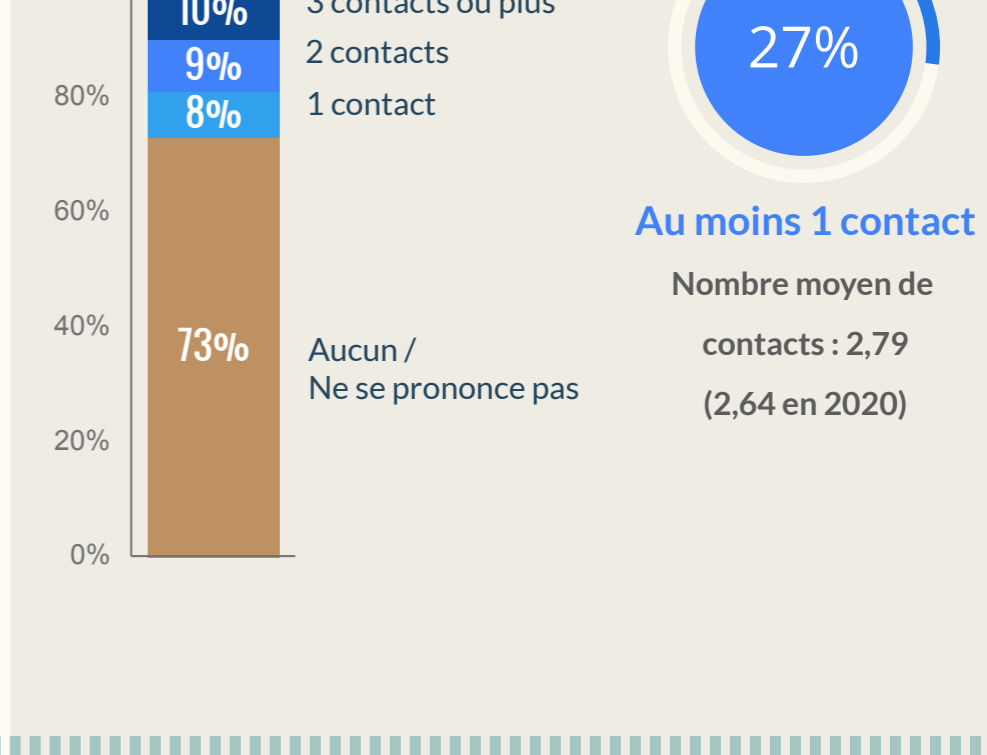
ENTREPRISES



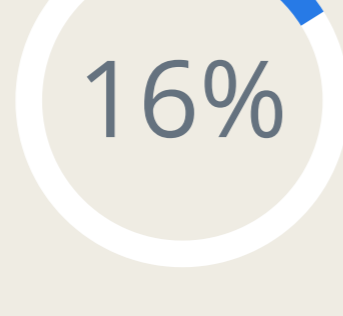
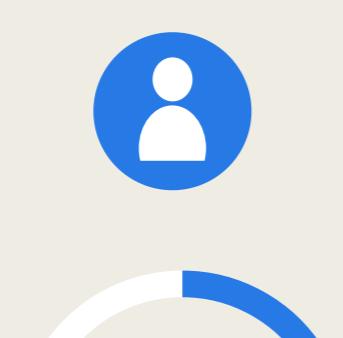
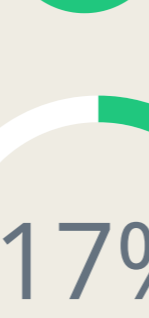
TIERS-DÉCLARANTS



LES CONTACTS AVEC UN AGENT



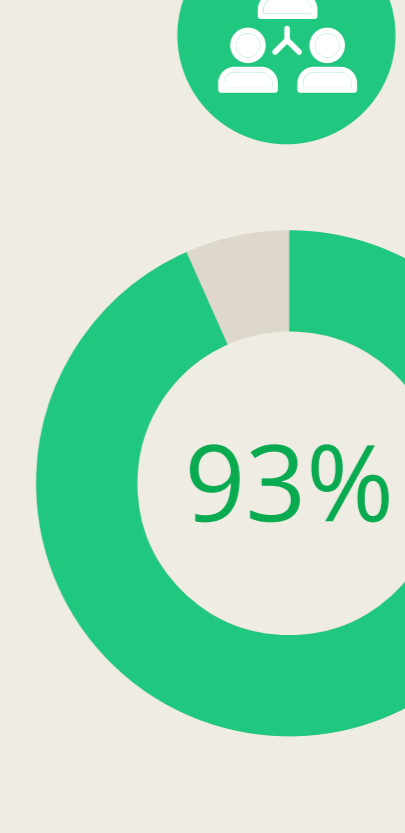
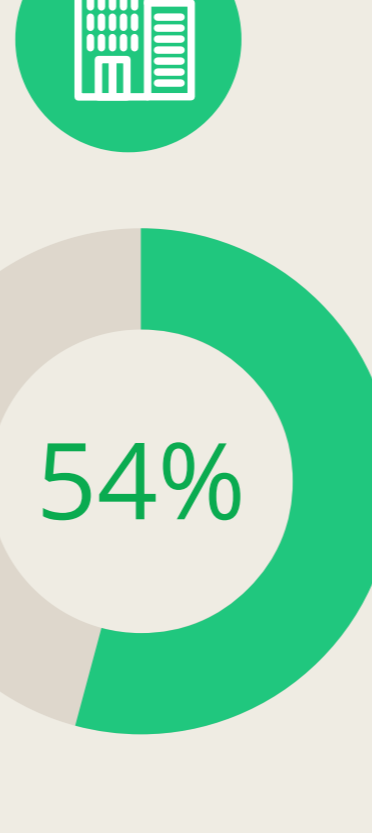
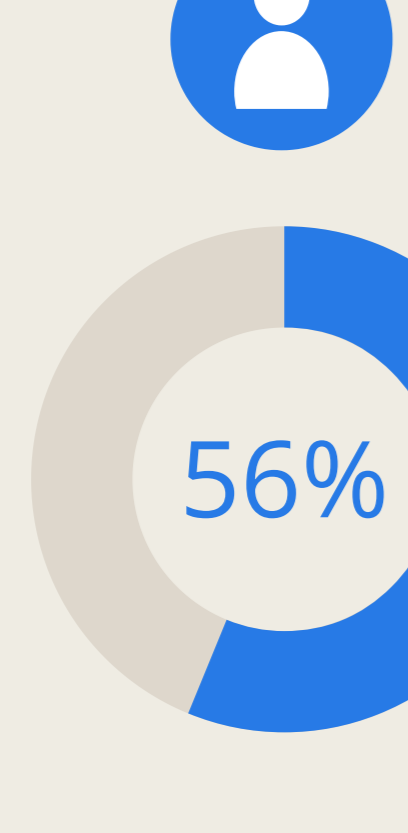
MOTIFS DU CONTACT AVEC UN AGENT DE LA DGFIP

#1/ PAYER
DES IMPÔTS#1/ REMPLIR UNE
DÉCLARATION#1/ REMPLIR UNE
DÉCLARATION

Base : Usagers DGFIP

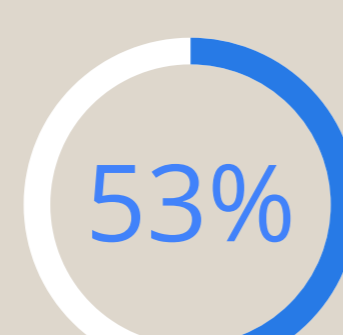
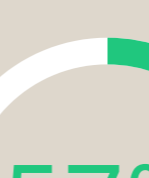
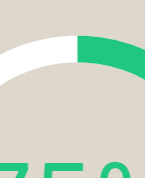
UTILISATION DU SITE *IMPOTS.GOUV.FR*

Base : Tous Français



... ont utilisé le site internet
impots.gouv.fr en 2021

MOTIFS D'UTILISATION DU SITE INTERNET *IMPOTS.GOUV.FR*

#1/ PAYER
DES IMPÔTS#1/ REMPLIR UNE
DÉCLARATION#1/ REMPLIR UNE
DÉCLARATION

Base : Usagers DGFIP

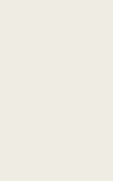
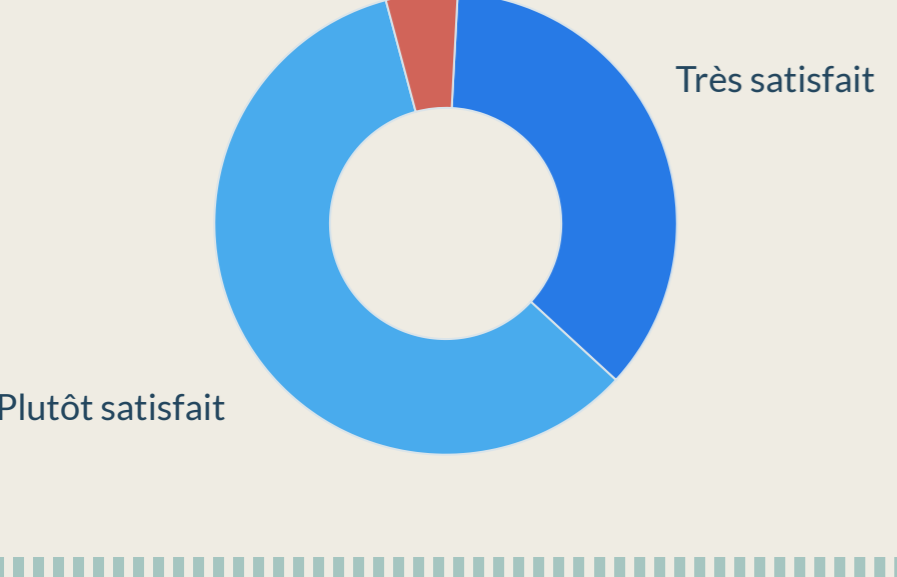
SATISFACTION DÉTAILLÉE À L'ÉGARD DES SERVICES DE LA DGFIP

Base : Usagers DGFIP

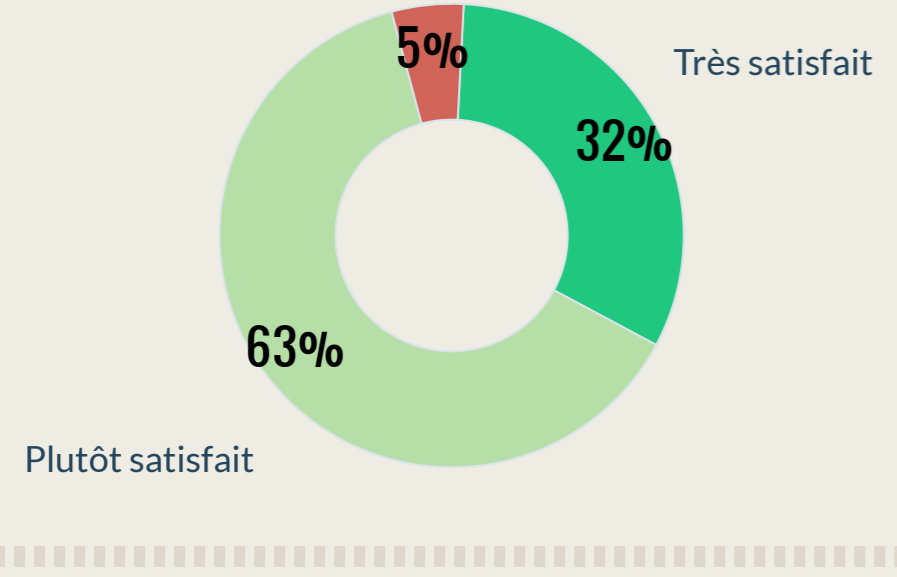
SATISFACTION À L'ÉGARD DU SITE *IMPOTS.GOUV.FR*



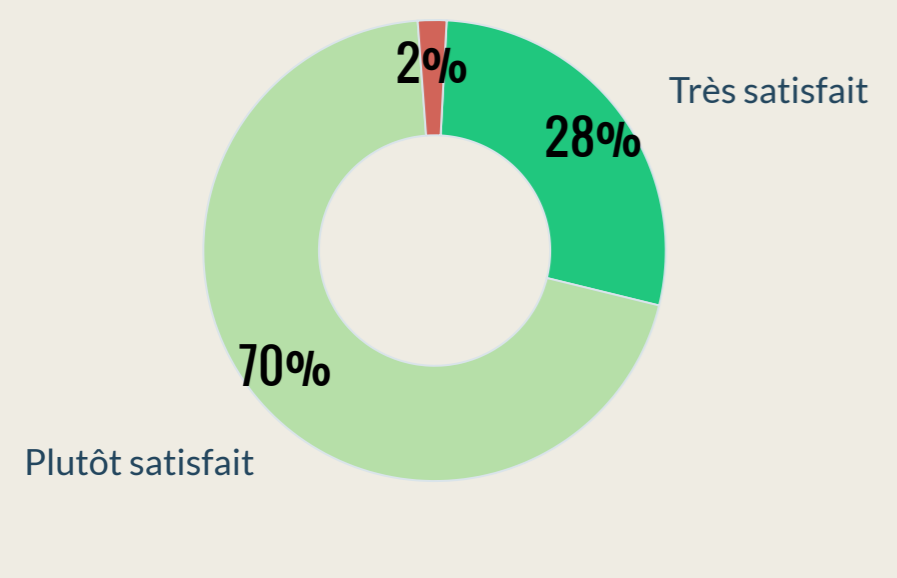
PARTICULIERS

SATISFAITS
95%
= / 2020

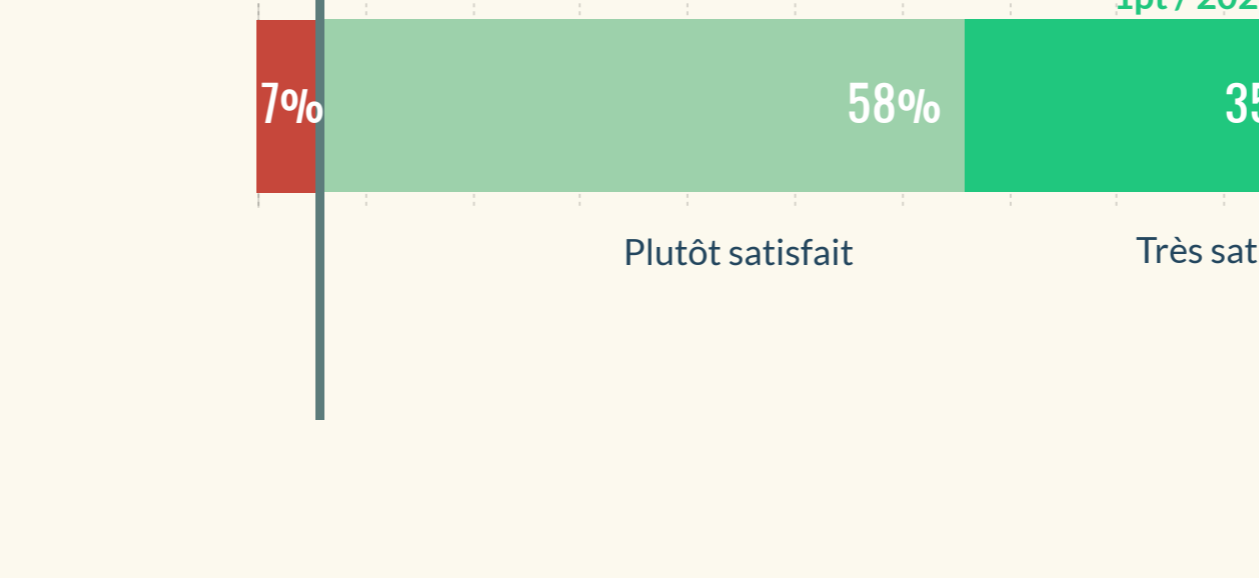
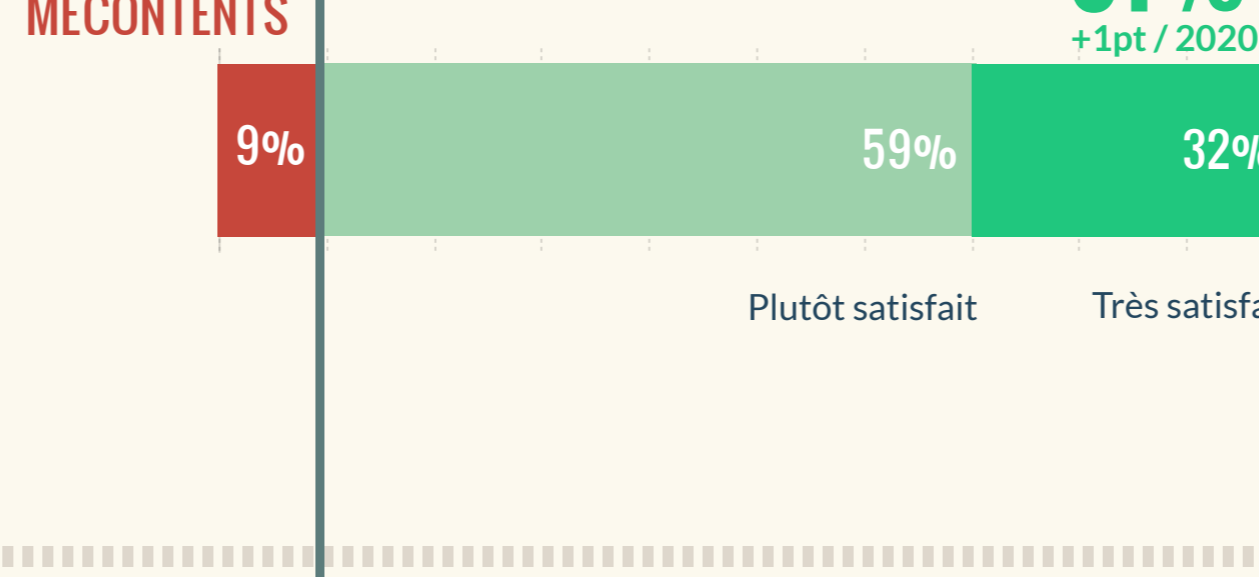
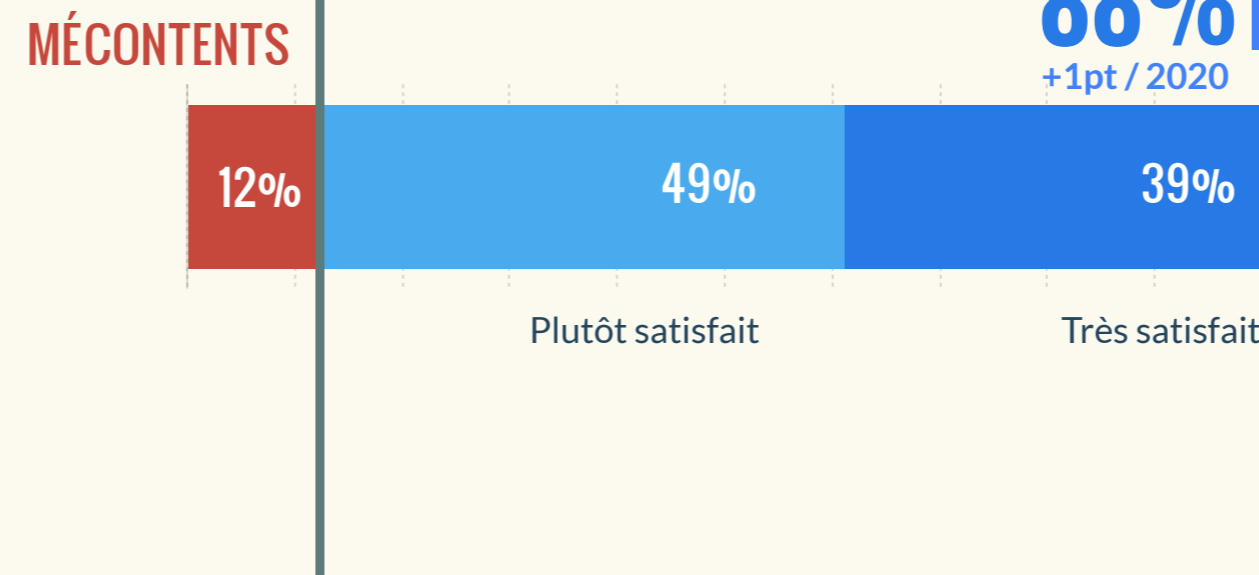
ENTREPRISES

SATISFAITS
95%
-1pt / 2020

TIERS-DÉCLARANTS

SATISFAITS
98%
+2pts / 2020

SATISFACTION SUITE AU CONTACT AVEC UN AGENT DE LA DGFIP EN 2021



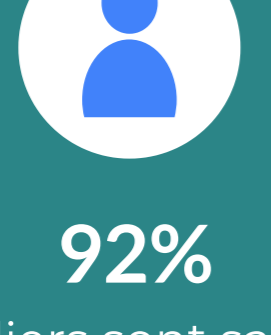
SATISFACTION GLOBALE



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

94% 92% 91%
des particuliers sont satisfaits de...

La courtoisie et l'amabilité des agents

La capacité des agents à comprendre le besoin

La clarté de la réponse qui a été apportée

100% 92% 92%
des entreprises sont satisfaites de...

L'attente au guichet

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

La courtoisie et l'amabilité des agents

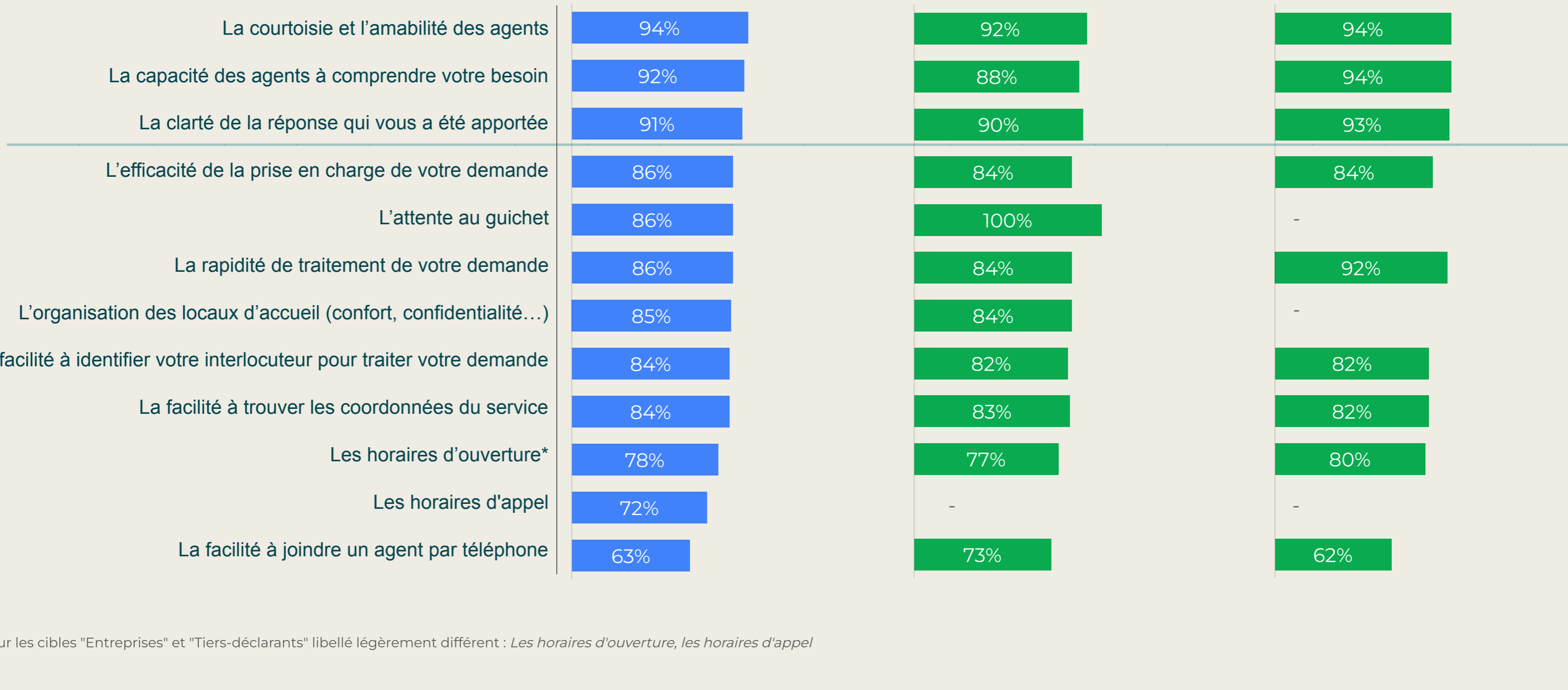
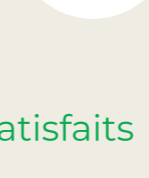
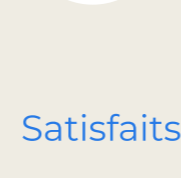
96% 94% 94%
des tiers-déclarants sont satisfaits de...

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

La courtoisie et l'amabilité des agents

La capacité des agents à comprendre le besoin

EVALUATION DU DERNIER CONTACT AVEC UN AGENT DE LA DGFIP



* 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 3

60% 56% 55%
des particuliers considèrent prioritaire de...

Simplifier les démarches

Raccourcir les délais de réponse et de traitement des dossiers

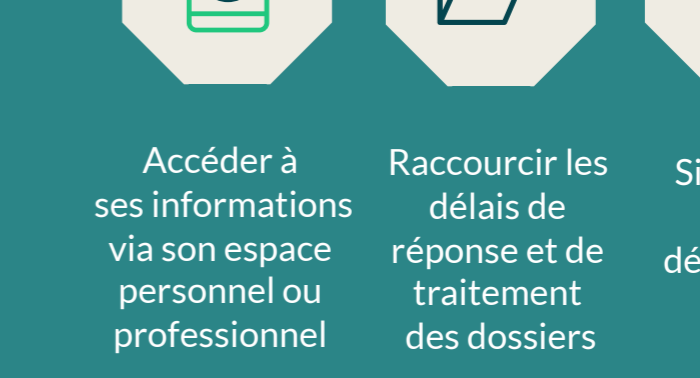
Donner des réponses plus claires

58% 55% 54%
des entreprises considèrent prioritaire de...

Simplifier les démarches

Donner des réponses plus claires

Raccourcir les délais de réponse et de traitement des dossiers

59% 55% 54%
des tiers-déclarants considèrent prioritaire de...

Accéder à ses informations via son espace personnel ou professionnel

Raccourcir les délais de réponse et de traitement des dossiers

Simplifier les démarches

FICHE TECHNIQUE

PARTICULIERS : Enquête BVA réalisée du 2 au 15 novembre 2021 auprès de 635 usagers particuliers ayant contacté à leur initiative et à titre personnel les services de la DGFIP en 2021, issus d'un échantillon représentatif de 1 011 personnes âgées de 15 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.

ENTREPRISES : Enquête BVA réalisée du 2 au 16 novembre 2021 auprès de 490 usagers entreprises ayant contacté à leur initiative et à titre professionnel les services de la DGFIP en 2021, issus d'un échantillon représentatif de 823 entreprises constitué selon la méthode des quotas (taille salariale de l'entreprise, secteur d'activité) après stratification par région.

TIERS-DECLARANTS : Enquête BVA réalisée du 2 au 16 novembre 2021 auprès de 101 usagers tiers-déclarants ayant contacté à leur initiative et à titre professionnel les services de la DGFIP en 2021, issus d'un échantillon de 106 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.