



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Paris, le 14 février 2022
N°2017

COMMUNIQUÉ 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

Deux enquêtes de satisfaction menées en 2021 sur la perception des services publics montrent une forte adhésion des usagers aux services de la Direction générale des Finances publiques.

> Les résultats du baromètre de l'Institut Paul Delouvrier 2021 confirment le haut niveau de satisfaction des usagers de la DGFIP

La dernière édition de ce baromètre relatif à la perception des usagers vis à vis des services publics confirme la très bonne image de la DGFIP. La satisfaction générale des usagers à l'égard des services publics atteint un taux de 73 % en 2021. Dans cet ensemble, les services fiscaux enregistrent le taux de satisfaction le plus élevé avec 82 % d'usagers satisfaits.

Nos usagers apprécient notamment :

1. La possibilité d'effectuer la majorité de leurs démarches à distance.
2. L'attitude des personnels à l'égard des contribuables
3. La rapidité et la réactivité des agents.

Internet et le téléphone sont les moyens privilégiés pour nous contacter ou obtenir de l'information.

Par ailleurs, dans un contexte de crise sanitaire, 71 % des Français jugent que les services publics ont su faire face et s'adapter à l'épidémie de Covid et à ses conséquences ; c'est particulièrement le cas pour les services fiscaux : 74 %, + 11 points par rapport à 2020.

Retrouvez l'intégralité de l'étude 2021 → https://lnkd.in/da_cjsyE

L'Institut Paul Delouvrier, en partenariat avec la [Direction interministérielle de la transformation publique \(DITP\)](#), publie avec [Kantar](#) son baromètre annuel des services publics -

> Baromètre 2021 de satisfaction des usagers de la DGFIP (Institut BVA)

Il ressort de cette étude (réalisée chaque année) que 95 % des particuliers sont satisfaits du site impots.gouv.fr et qu'ils sont 88 % à l'être des échanges qu'ils ont avec nos agents.

Top 3 des aspects les plus appréciés par les particuliers lors de ce dernier contact :

- 94 % de la courtoisie et l'amabilité des agents
- 92 % de la capacité des agents à comprendre leur besoin
- 91 % de la clarté de la réponse apportée

Top 3 des attentes d'amélioration du service rendu par la DGFIP

- 60 % considèrent comme prioritaire de simplifier encore plus les démarches
- 56 % de raccourcir les délais de réponse et de traitement des dossiers
- 55 % de donner des réponses plus simples

Autres information dans l'infographie jointe.

Ces très bons résultats ont été atteints une fois encore grâce à l'implication de nos agents sur l'ensemble du territoire.

Contact presse :

Tél : 01.53.18.64.76

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

isabelle.oudenot@dgfip.finances.gouv.fr