

Modalités de calcul des indicateurs

Taux de traitement des réclamations en moins d'un mois	Cet indicateur mesure le taux de réclamations contentieuses en matière d'impôt sur le revenu, contribution à l'audiovisuel public, taxe d'habitation et de taxe sur les locaux vacants des particuliers traitées en moins d'un mois par chaque centre des Finances publiques entre le 1 ^{er} janvier et le 31 décembre.
Taux de satisfaction de l'utilisateur	Cet indicateur est issu d'une enquête nationale réalisée chaque année par un institut de sondage sur la base d'un échantillon représentatif de plus de 1000 Français (en 2019, parmi eux, 550 usagers ont déclaré avoir eu au moins un contact avec la DGFIP). Il mesure la satisfaction des usagers indiquant avoir eu un contact avec la DGFIP au cours des douze derniers mois quel que soit le canal de contact utilisé (guichet, téléphone, internet, courrier).
Taux d'usagers satisfaits à l'issue de leur rendez-vous	Cet indicateur correspond au taux d'usagers particuliers satisfaits à l'issue de leur rendez-vous. Il est obtenu au moyen d'enquêtes en ligne réalisées au cours de l'année et adressées aux usagers ayant pris un rendez-vous au cours de l'année 2019.
Taux d'usagers satisfaits des services en ligne	Cet indicateur mesure le taux d'usagers particuliers satisfaits des services en ligne au titre d'une utilisation au cours de l'année précédente. Il est obtenu à l'issue d'une enquête en ligne, adressée à un panel de 200 000 usagers ayant créé un espace personnel sur le site impots.gouv.fr (10 918 usagers ont répondu à l'enquête portant sur l'utilisation des services en ligne en 2019). Les services mesurés sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> - consultation du compte fiscal - messagerie sécurisée - paiement en ligne - déclaration en ligne - simulateur de l'impôt sur le revenu - gestion du prélèvement à la source
Taux d'usagers ayant trouvé claire la réponse apportée à leur question	Cet indicateur est issu d'une enquête nationale réalisée chaque année par un institut de sondage sur la base d'un échantillon représentatif de plus de 1000 Français (en 2019, parmi eux, 550 usagers ont déclaré avoir eu au moins un contact avec la DGFIP). Il mesure le taux d'usagers ayant trouvé claire la réponse à leur question parmi les usagers indiquant avoir eu un contact avec la DGFIP au cours des douze derniers mois quel que soit le canal de contact utilisé (guichet, téléphone, internet, courrier).
Taux de courriels ayant reçu une réponse dans un délai d'une semaine	Cet indicateur mesure le taux de courriels adressés par la messagerie sécurisée à votre centre des Finances publiques ayant reçu une réponse dans un délai d'une semaine en 2019.