



## Modalités de calcul des indicateurs de transparence des services des impôts des entreprises

Taux de demandes de remboursement de crédit de TVA ayant reçu une réponse favorable traitées dans un délai d'un mois	Cet indicateur mesure la part de demandes de remboursements de crédit de TVA ayant reçu une réponse favorable qui ont été traitées dans un délai d'un mois par votre service des impôts des entreprises.
Taux de demandes de restitutions de trop perçu d'impôt sur les sociétés ayant reçu une réponse favorable traitées dans un délai d'un mois	Cet indicateur mesure le taux de demandes de restitutions de trop perçu d'impôt sur les sociétés ayant reçu une réponse favorable qui ont été traitées dans un délai d'un mois par votre service des impôts des entreprises.
Taux d'usagers satisfaits des services en ligne	Cet indicateur mesure le taux d'usagers professionnels satisfaits des services en ligne. Il est obtenu à l'issue d'une enquête en ligne, adressée à un panel de 200 000 usagers ayant créé un espace professionnel sur le site <a href="http://impots.gouv.fr">impots.gouv.fr</a> . Les services mesurés sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>- consultation du compte fiscal</li><li>- déclarer et payer sa TVA</li></ul>
Taux de satisfaction globale 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 d'entreprises et de tiers déclarants. Il mesure la satisfaction des usagers professionnels indiquant avoir eu un contact avec la DGFIP au cours de l'année, 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 service des impôts des entreprises ayant reçu une réponse dans un délai d'une semaine.
Taux d'usagers satisfaits à l'issue de leur rendez-vous	Cet indicateur correspond au taux d'usagers professionnels 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 professionnels ayant pris un rendez-vous au cours de l'année.