

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 (consultations et démarches) : 36 %
- Contact agent et site 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 (consultations et démarches) : 35 %
- Contact agent et site 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 (consultations et démarches) : 17 %
- Contact agent et site 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 EN 2021



56 % des particuliers ont utilisé le site impots.gouv.fr



54 % des entreprises ont utilisé le site impots.gouv.fr



93 % des tiers déclarants ont consulté ou utilisé le site impots.gouv.fr

Motifs de consultation du site internet 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



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 satisfaits de l'attente au guichet
- **92 %** sont satisfaits de la facilité pour déclarer/payer en ligne sur le site impots.gouv.fr
- **92 %** sont satisfaits 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
- **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