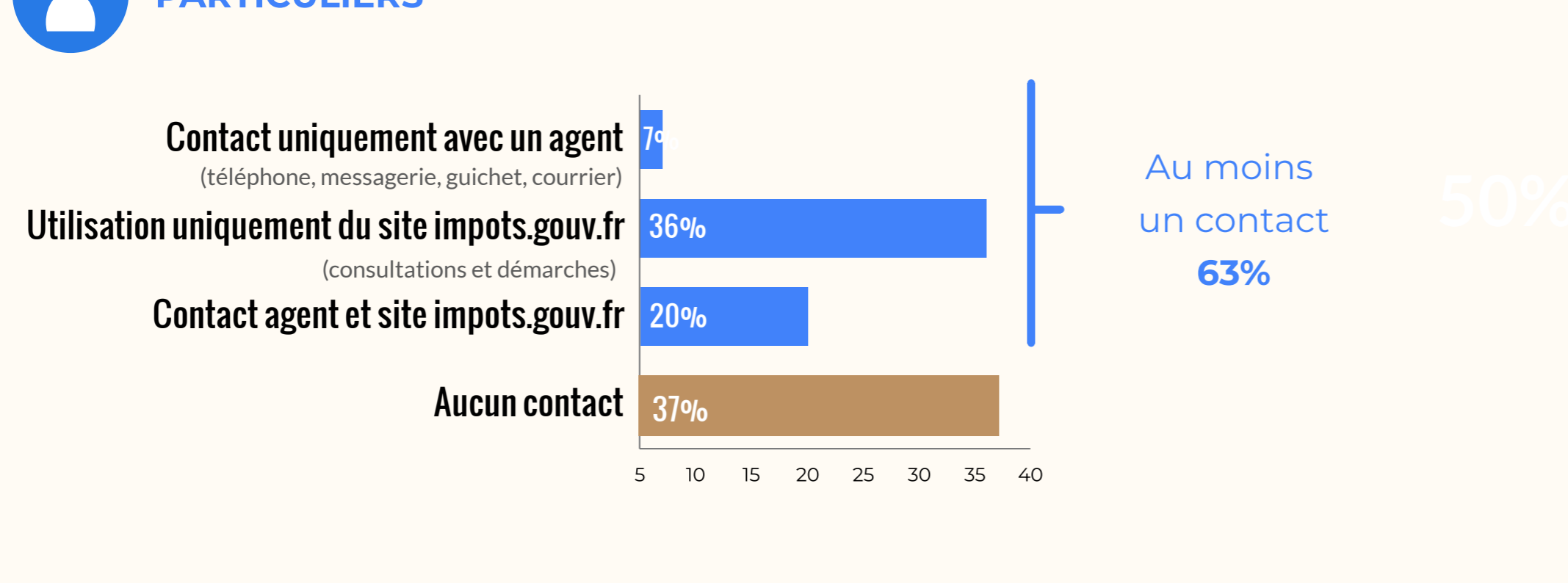


# BAROMÈTRE 2021 DE SATISFACTION DES USAGERS DE LA DGFIP

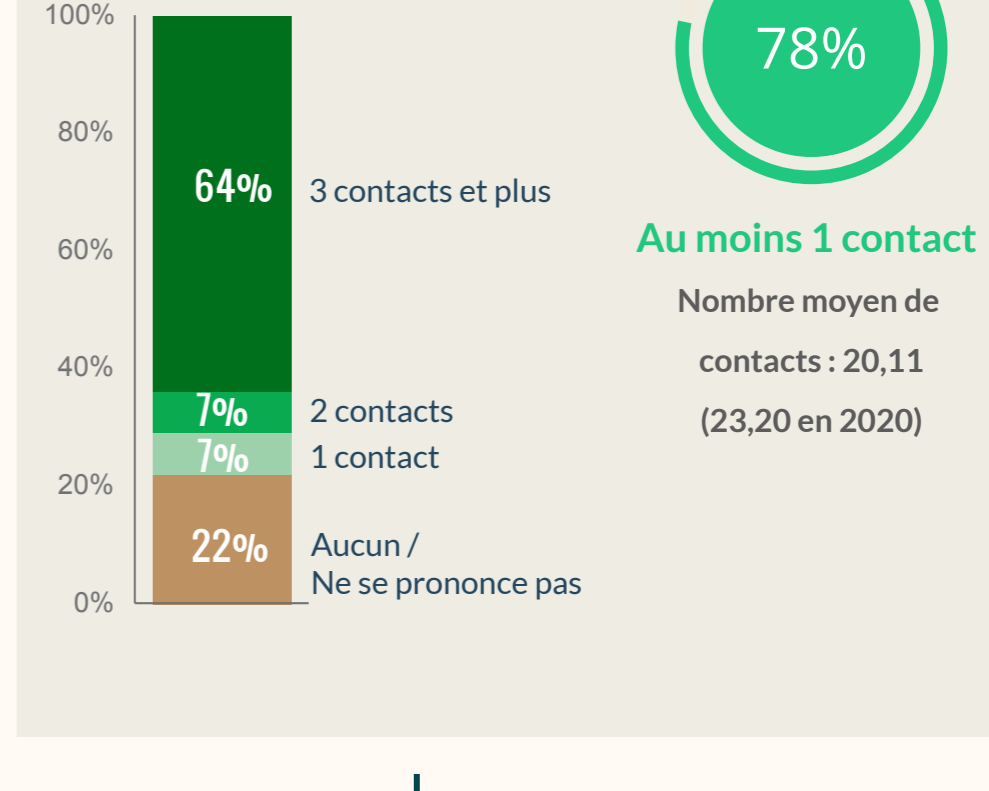
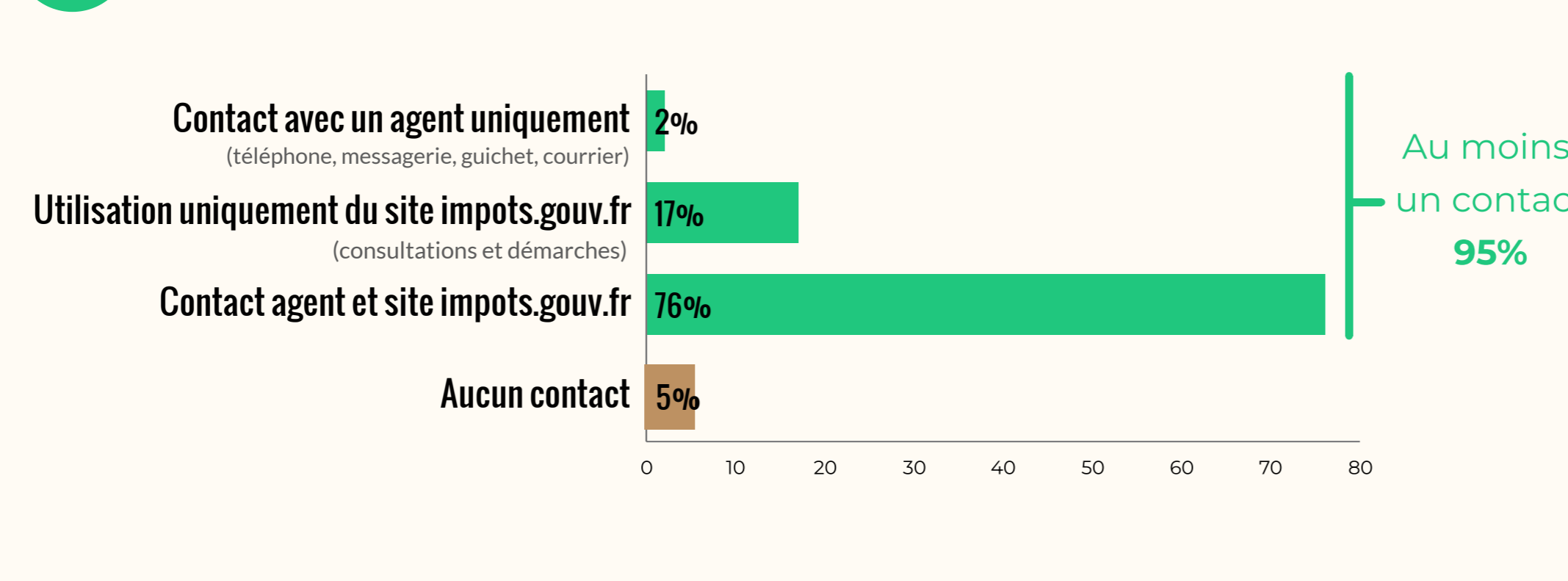
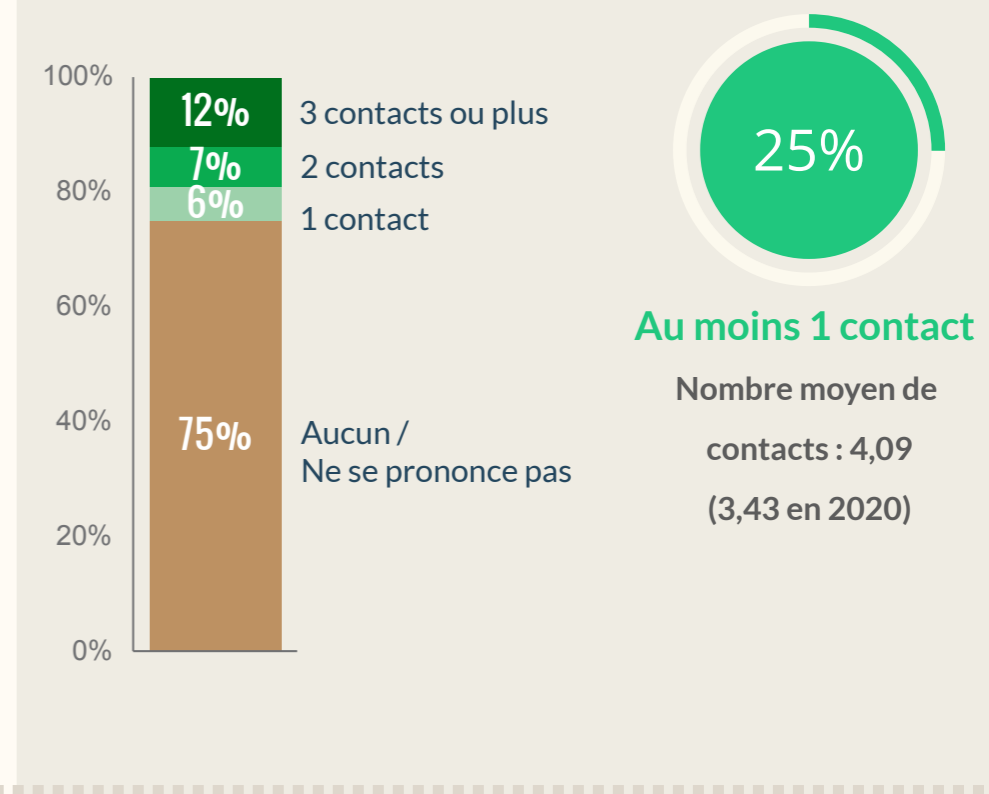
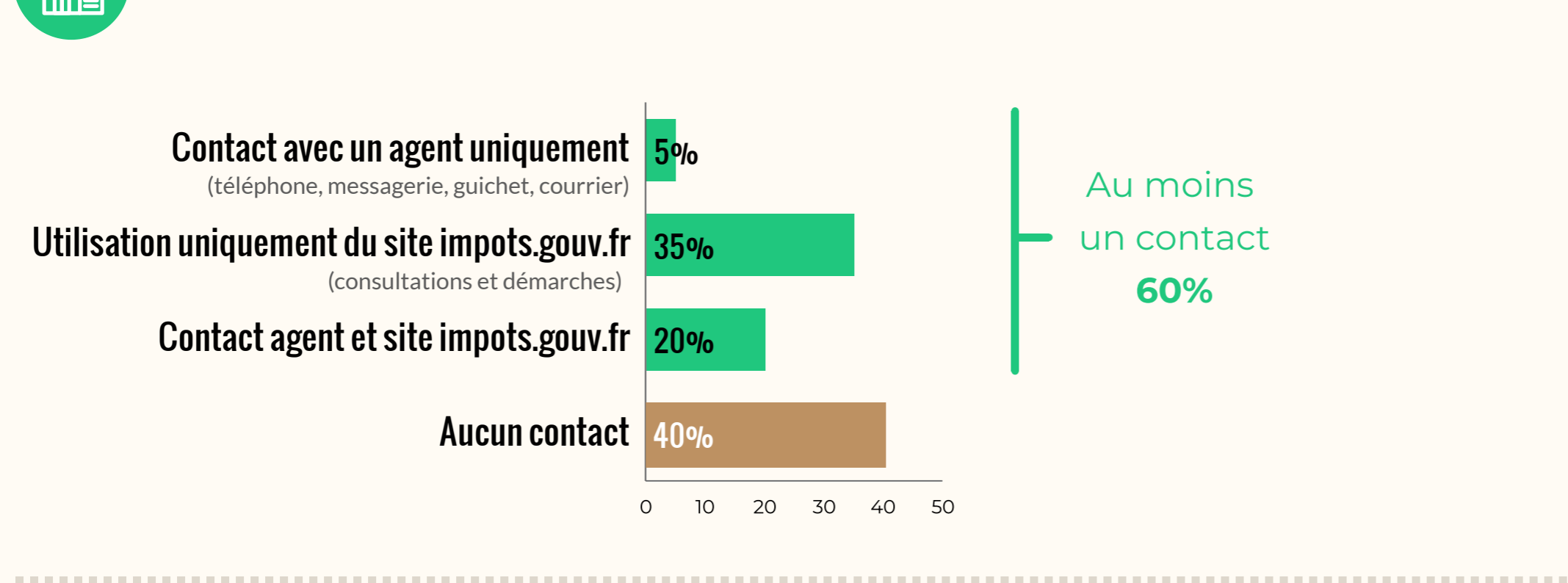
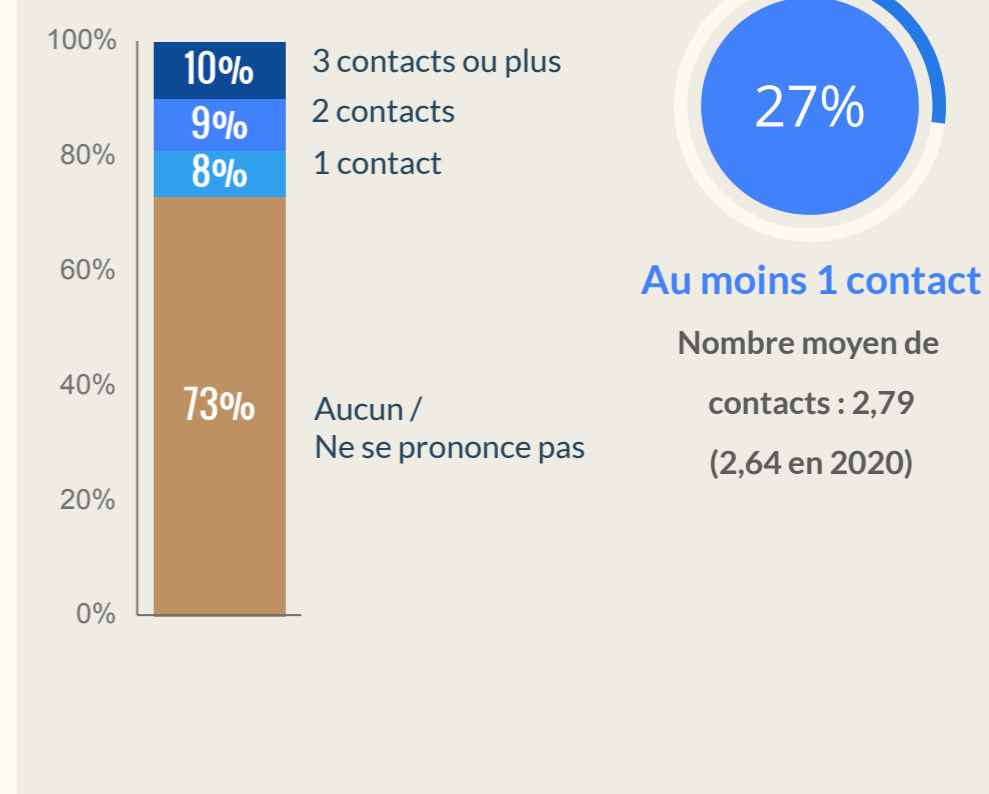
## CONTACTS AVEC LA DGFIP

Base : Tous Français

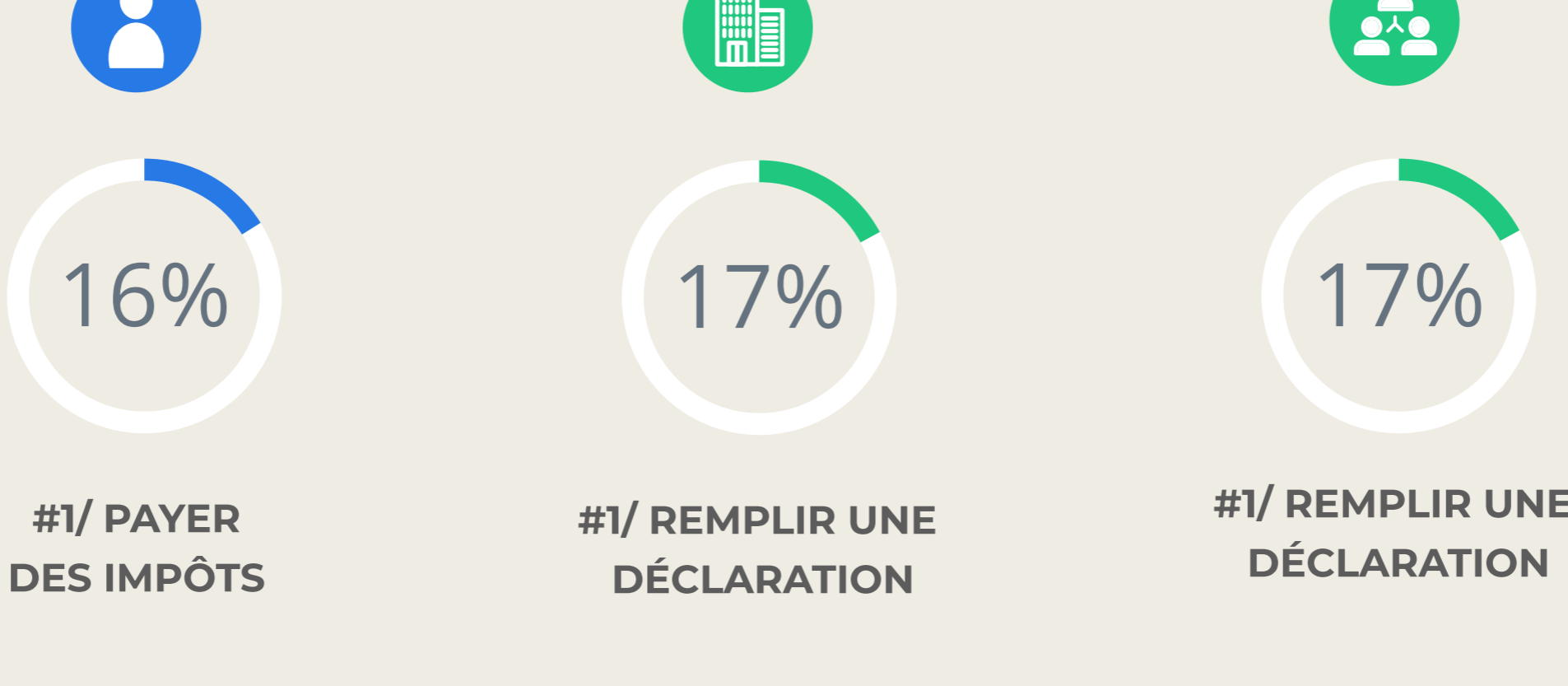
### LES CONTACTS AVEC LA DGFIP EN 2021



### LES CONTACTS AVEC UN AGENT



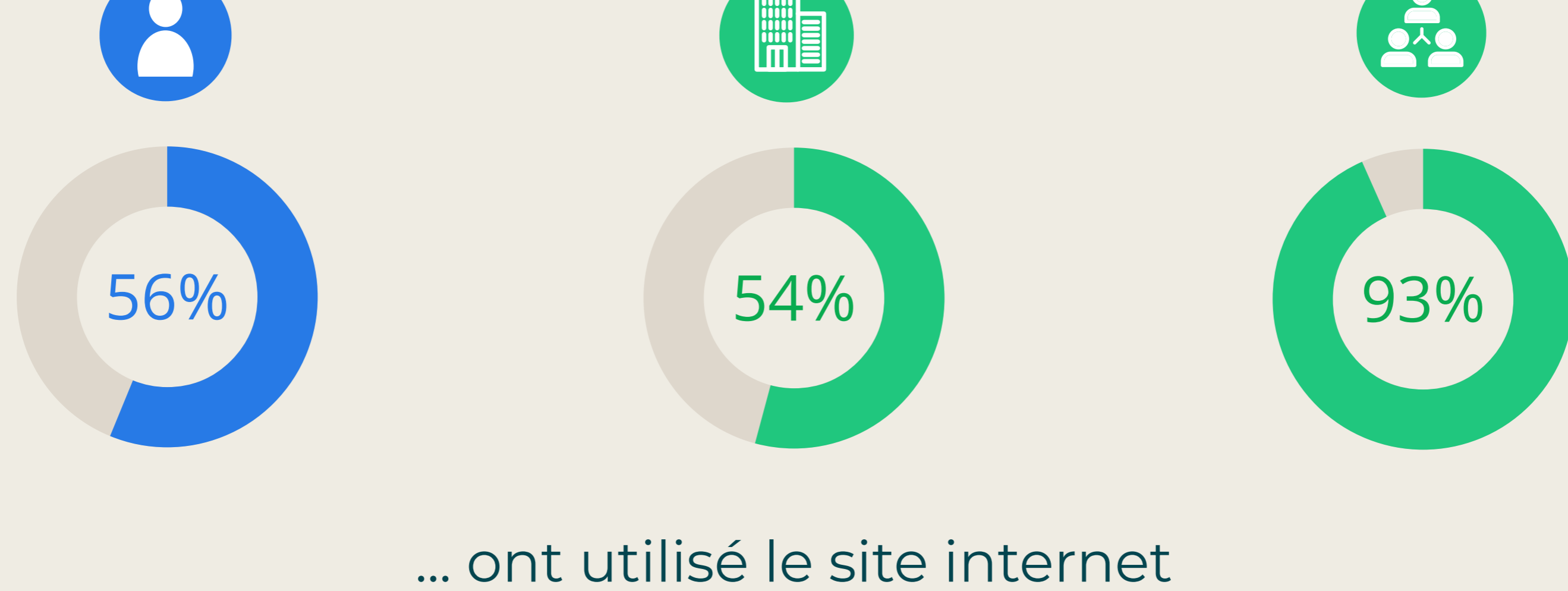
### MOTIFS DU CONTACT AVEC UN AGENT DE LA DGFIP



Base : Usagers DGFIP

### UTILISATION DU SITE [IMPOTS.GOUV.FR](https://impots.gouv.fr)

Base : Tous Français



... ont utilisé le site internet [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr) en 2021

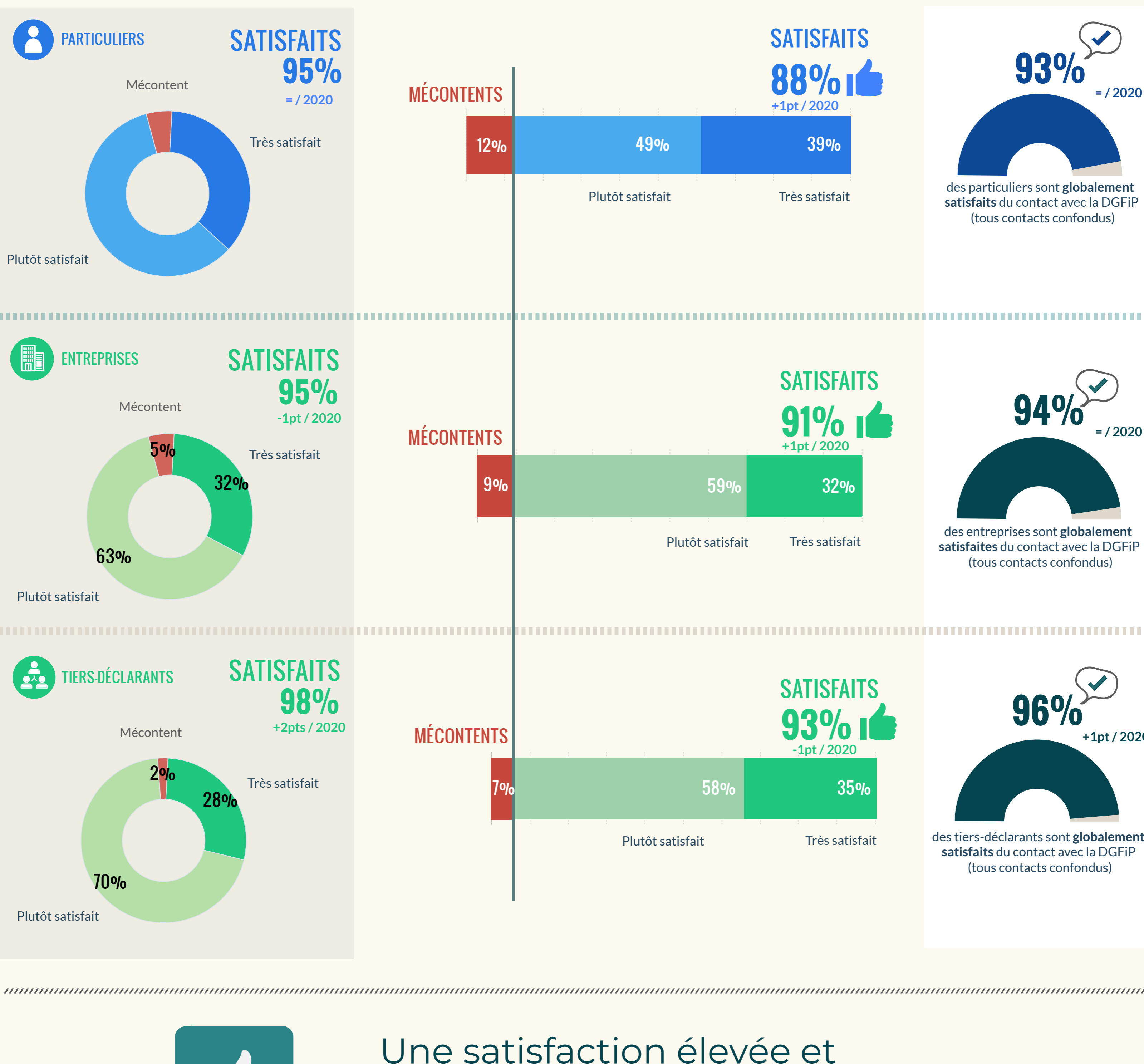
### MOTIFS D'UTILISATION DU SITE INTERNET [IMPOTS.GOUV.FR](https://impots.gouv.fr)



Base : Usagers DGFIP

### SATISFACTION DÉTAILLÉE À L'ÉGARD DES SERVICES DE LA DGFIP

Base : Usagers DGFIP



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



### 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



#### 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-DÉCLARANTS** : Enquête BVA réalisée du 2 au 16 novembre 2021 auprès de 301 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.