

La DGFîP plebiscitée par ses usagers

03 mars 2021



Avec des taux de satisfaction d'usagers pour la plupart au-dessus de 90 %, les baromètres d'opinion 2020 sont au beau fixe pour la DGFîP. Un tour d'horizon de ces résultats et un point sur l'amélioration de service apportée.

Les résultats de l'enquête annuelle DGFîP/BVA témoignent du haut niveau de satisfaction des usagers

Quelques chiffres :

- 93 % de satisfaction globale des usagers, tous modes de contacts confondus,
- 94 % pour les entreprises
- 95 % pour les tiers déclarants

Le site impots.gouv.fr, très apprécié des usagers atteint 95 % de satisfaction en moyenne. Ces derniers déclarent que les démarches de déclaration et de paiement peuvent y être réalisées facilement.

[Consulter le baromètre de satisfaction des usagers de la DGFîP 2020](#)

Le baromètre 2020 de l'institut Paul Delouvrier témoigne, quant à lui de la très bonne image de la DGFîP

Dans ce baromètre qui interroge les Français sur la qualité de leurs services publics, les services fiscaux enregistrent le meilleur taux de satisfaction des différents services publics avec 84 % d'avis favorables, en progression de 3 points. (Pages 27-28 du baromètre Delouvrier)

[Pour en savoir plus, accéder au baromètre Delouvrier](#)

Les baromètres de la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP) confirment la tendance

Sur le thème « Les Français et le droit à l'erreur » et à la question « Diriez-vous que vous faites confiance à l'administration pour vous apporter conseils et solutions si vous rencontrez des difficultés ou commettez des erreurs de bonne foi ? », les usagers placent la DGFîP dans le top 5 avec 73 % d'opinions favorables (IPSOS, décembre 2020 - page 5).

Par ailleurs, dans une période de forte actualité (taxe d'habitation et taxe foncière), la DGFîP est en tête avec 90 % d'avis favorables. Le site impots.gouv.fr est plébiscité à 93 %.

D'une manière générale, concernant le confinement/re-confinement, les usagers ont jugé satisfaisantes à 82 % leurs relations avec les services publics (enquête menée en décembre 2020).

[Consulter l'enquête Harris Interactive réalisée pour la DITP](#)

Les améliorations d'ores et déjà apportées

Les principales attentes des usagers sont relatives à la simplification des démarches, à la clarté des réponses, au raccourcissement des délais de réponse et à l'accessibilité des informations dans un espace numérique unique.

- En matière d'accueil téléphonique pour les usagers particuliers, **un numéro unique et gratuit** a été mis en place et permet d'accompagner efficacement les usagers en apportant une réponse immédiate à leurs principales questions.
- Il est également possible désormais de **prendre un rendez-vous téléphonique** avec les services de la DGFîP, afin d'éviter de se déplacer.

- Enfin, l'accueil physique fait l'objet d'une attention particulière. **L'offre de services proposée par la DGFIP est renforcée** par une présence dans des structures extérieures (réseau France services, permanences DGFIP dans les mairies, paiement chez les buralistes agréés...) permettant une **proximité accrue** auprès des usagers.
- Par ailleurs, **l'offre de rendez-vous est étendue** afin de permettre une réception dans les meilleures conditions, notamment compte tenu du contexte sanitaire.

©GettyImages