

BAROMÈTRE 2023 DE SATISFACTION DES USAGERS DE LA DGFIP

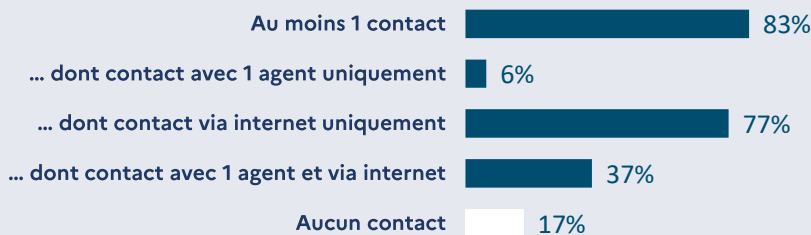
LES CONTACTS AVEC LA DGFIP

Sondage: IPSOS

LES CONTACTS AVEC LA DGFIP EN 2023 C'EST :



Particuliers

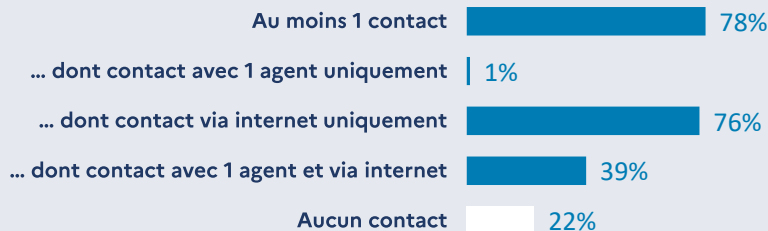


2,9

Contacts en moyenne



Professionnels

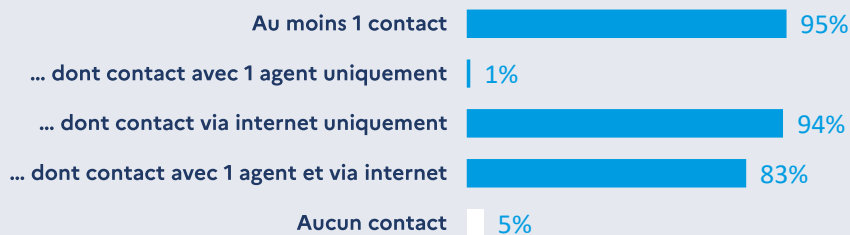


3

Contacts en moyenne



Tiers de confiance



4,5

Contacts en moyenne

LE PREMIER MOTIF DE CONTACT



“

17%

Faire la déclaration des revenus



“

18%

Faire une réclamation



“

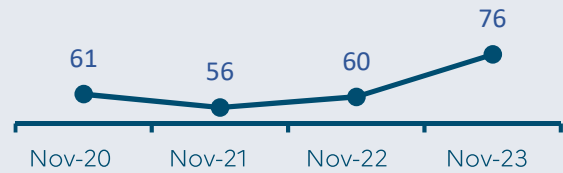
20%

Faire une demande gracieuse

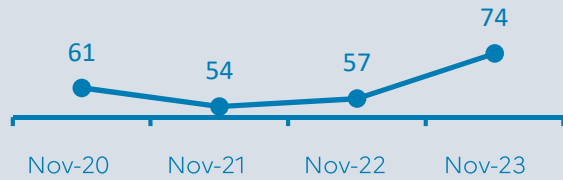
UTILISATION DU SITE INTERNET impots.gouv.fr



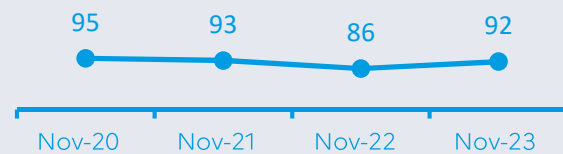
76% ont utilisé le site internet
impots.gouv.fr en 2023



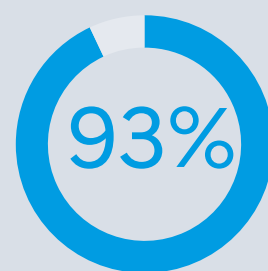
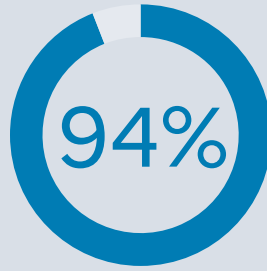
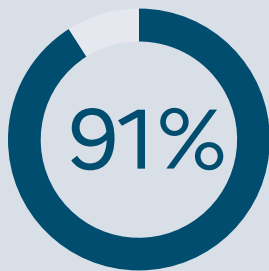
74% ont utilisé le site internet
impots.gouv.fr en 2023



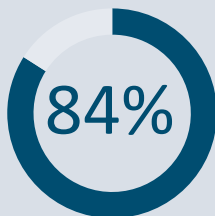
92% ont utilisé le site internet
impots.gouv.fr en 2023



UNE FORTE SATISFACTION
À L'ÉGARD DU SITE
INTERNET IMPOTS.GOUV.FR



UNE GRANDE SATISFACTION EXPRIMÉE À L'ÉGARD DES CONTACTS AVEC LA DGFIP



Des usagers sont satisfaits de leur dernier
contact avec un agent de la DGFIP dont :

87% au guichet

83% au téléphone

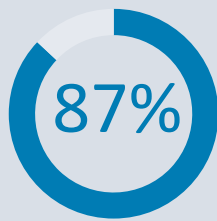
81% via la messagerie sécurisée ou par
courrier électronique

Les particuliers sont avant tout
satisfaits à :

88% de l'organisation des locaux

86% de la courtoisie et l'amabilité des
agents

83% de la capacité des agents à
comprendre leur besoin



Des professionnels sont satisfaits de leur dernier contact avec un agent de la DGFIP dont :

88% au téléphone

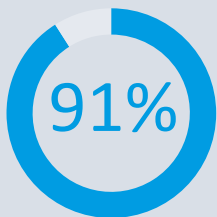
86% via la messagerie sécurisée ou par courrier électronique

Les professionnels sont avant tout satisfaits à :

90% par la facilité à déclarer ou payer en ligne sur le site impots.gouv.fr

90% par la capacité des agents à comprendre leur besoin

90% par l'efficacité de la prise en charge de la demande dès le premier contact



Des tiers de confiance sont satisfaits de leur dernier contact avec un agent de la DGFIP dont :

89% via la messagerie sécurisée ou par courrier électronique

Les tiers de confiance sont avant tout satisfaits à :

100% par l'efficacité de la prise en charge de la demande dès le premier contact

94% par la facilité à déclarer ou payer en ligne sur le site impots.gouv.fr

93% par la clarté de la réponse qui a été apportée

LES ATTENTES D'AMÉLIORATION



1

Simplifier les démarches

2

Donner des réponses plus claires

3

Pouvoir accéder via l'espace personnel sur impot.gouv.fr à l'ensemble des informations en relation avec les finances publiques les concernant



1

Simplifier les démarches

2

Pouvoir accéder via l'espace personnel sur impot.gouv.fr à l'ensemble des informations en relation avec les finances publiques les concernant

3

Donner des réponses plus claires



1

Simplifier les démarches

2

Raccourcir les délais de réponse et de traitement des dossiers

3

Pouvoir accéder via l'espace personnel sur impot.gouv.fr à l'ensemble des informations en relation avec les finances publiques les concernant

Fiche technique

PARTICULIERS: enquête Ipsos menée du 17 au 28 novembre 2023 auprès 834 usagers particuliers ayant contacté à leur initiative et à titre personnel les services de la DGFIP ou consulté le site Internet impots.gouv.fr en 2023, issus d'un échantillon représentatif de 1000 personnes âgées de 15 ans et plus, constitué selon la méthode des quotas

PROFESSIONNELS: enquête Ipsos menée du 02 au 18 novembre 2023 auprès 602 usagers entreprises ayant contacté à leur initiative et à titre personnel les services de la DGFIP ou consulté le site Internet impots.gouv.fr en 2023, issus d'un échantillon représentatif de 802 entreprises constitué selon la méthode des quotas

TIERS DE CONFIANCE: enquête Ipsos menée du 02 au 22 novembre 2023 auprès 109 usagers tiers-déclarants ayant contacté à leur initiative et à titre personnel les services de la DGFIP ou consulté le site Internet impots.gouv.fr en 2023, issus d'un échantillon représentatif de 115 personnes interrogé de façon aléatoire au sein d'un fichier d'entreprises correspondant au code NAF des activités comptables (6920Z)

