



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



FINANCES PUBLIQUES

Direction régionale des Finances publiques  
de Provence-Alpes-Côte d'Azur  
et du département des Bouches-du-Rhône

---

**CTL du 3 septembre 2020**  
**Point n° 5 de l'ordre du jour**  
**Affichage des indicateurs de transparence  
dans les SIE et dernière vague de  
déploiement dans les SIP**

La transparence sur la qualité et l'efficacité des services publics est un engagement des pouvoirs publics visant à améliorer la qualité du service rendu et à restaurer la confiance des usagers.

Cet engagement prévoit un affichage local et sur Internet, pour toutes les administrations disposant d'un réseau en relation avec le public, d'indicateurs de qualité rendue et perçue, mesurés à l'échelle de chaque service d'ici à fin 2020.

Pour la DGFIP, en fin d'année 2020, l'ensemble des SIE devra afficher des indicateurs de qualité relatifs aux professionnels et les derniers SIP qui ne sont pas encore entrés dans le dispositif devront afficher les indicateurs de qualité prévus pour les particuliers. ([référence note SRP 012-2020-2020/06/5654 du 23 juin 2020](#))

Dans un souci de cohérence, une partie des indicateurs choisis pour les professionnels sont les mêmes que ceux retenus pour les particuliers.

Ils couvrent l'ensemble des canaux de contact (guichet, téléphone et internet), permettent de valoriser l'offre de services de la DGFIP auprès du public (APRDV, messagerie sécurisée, centres de contact), et de mettre en valeur également l'activité des services.

La DGFIP a retenu une acception large de la notion de service rendu localement, en y intégrant non seulement les prestations des SIP et des SIE, mais également celles offertes aux usagers par l'ensemble de la collectivité que constitue la DGFIP, incluant le site internet [impots.gouv](#) et les centres de contact.

Ces indicateurs ont été sélectionnés parce que leur mesure ne créait aucune charge supplémentaire pour les services. Certains d'entre eux correspondent d'ailleurs à des indicateurs de suivi d'activité ou de performance déjà existants.

Il est précisé que les résultats des indicateurs affichés localement sont mis à la disposition des usagers sur le site [impots.gouv.fr](#), [rubrique qualité de service / les engagements de la DGFIP](#) et également publiés par la DITP avec les résultats des autres réseaux sur le site <https://www.resultats-services-publics.fr>.

Indicateurs retenus pour les SIE (6)		Indicateurs retenus pour les SIP (7)	
part des demandes de remboursement de crédit de TVA ayant reçu une réponse favorable traitées dans un délai de trente jours	maille du SIE	taux de réclamations (IR-TH-CAP) traitées dans le délai d'un mois	maille du SIP
part des demandes de restitution de trop perçu d'impôt sur les sociétés ayant reçu une suite favorable traitées dans un délai de trente jours	maille du SIE		
taux d'usagers satisfaits des services en ligne	maille nationale, composante « professionnels »	taux d'usagers satisfaits des services en ligne	maille nationale, composante « particuliers »
taux de satisfaction globale de l'utilisateur	Maille nationale : enquête annuelle de satisfaction des usagers de la DGFIP réalisée auprès de professionnels et de tiers-éclairants	taux de satisfaction globale de l'utilisateur	Maille nationale : enquête annuelle de satisfaction des usagers particuliers de la DGFIP
taux de courriels envoyés via la messagerie sécurisée ayant obtenu une réponse dans un délai d'une semaine	maille du SIE	taux de courriels envoyés via la messagerie sécurisée ayant obtenu une réponse dans un délai d'une semaine	maille du SIP
taux d'usagers satisfaits à l'issue de leur rendez-vous	maille du SIE	taux d'usagers satisfaits à l'issue de leur rendez-vous	maille du SIP
		taux d'usagers ayant trouvé claire la réponse à leur question (au guichet, au téléphone, par internet ou par courrier)	maille nationale
		taux d'usagers satisfaits à la suite d'un échange avec un conseiller téléphonique (dans les centres de contact)	maille nationale