



## Modalités de calcul des indicateurs

Taux de traitement des réclamations en moins d'un mois	Cet indicateur mesure le taux de réclamations contentieuses en matière d'impôt sur le revenu, contribution à l'audiovisuel public, taxe d'habitation et de taxe sur les locaux vacants des particuliers traitées en moins d'un mois par chaque centre des Finances publiques.
Taux de satisfaction de l'utilisateur	Cet indicateur est issu d'une enquête nationale réalisée chaque année par un institut de sondage sur la base d'un échantillon représentatif de Français. Il mesure la satisfaction des usagers indiquant avoir eu un contact avec la DGFIP au cours de l'année quel que soit le canal de contact utilisé (guichet, téléphone, internet, courrier).
Taux d'utilisateurs satisfaits à l'issue de leur rendez-vous	Cet indicateur correspond au taux d'utilisateurs particuliers satisfaits à l'issue de leur rendez-vous. Il est obtenu au moyen d'enquêtes en ligne adressées aux utilisateurs ayant pris un rendez-vous au cours de l'année.
Taux d'utilisateurs satisfaits des services en ligne	Cet indicateur mesure le taux d'utilisateurs particuliers satisfaits des services en ligne. Il est obtenu à l'issue d'une enquête en ligne, adressée à un panel d'utilisateurs ayant créé un espace personnel sur le site <a href="http://impots.gouv.fr">impots.gouv.fr</a> . Les services mesurés sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>- consultation du compte fiscal</li><li>- messagerie sécurisée</li><li>- paiement en ligne</li><li>- déclaration en ligne</li><li>- simulateur de l'impôt sur le revenu</li><li>- gestion du prélèvement à la source</li></ul>
Taux d'utilisateurs ayant trouvé claire la réponse apportée à leur question	Cet indicateur est issu d'une enquête nationale réalisée chaque année par un institut de sondage sur la base d'un échantillon représentatif de plus de Français. Il mesure le taux d'utilisateurs ayant trouvé claire la réponse à leur question parmi les usagers indiquant avoir eu un contact avec la DGFIP au cours de l'année quel que soit le canal de contact utilisé (guichet, téléphone, internet, courrier).
Taux d'utilisateurs ayant reçu une réponse dans un délai d'une semaine	Cet indicateur mesure le taux de courriels adressés par la messagerie sécurisée à votre centre des Finances publiques ayant reçu une réponse dans un délai d'une semaine.
Taux d'utilisateurs satisfaits à la suite d'un échange avec un conseiller téléphonique (dans les centres de contact)	Cet indicateur correspond au taux d'utilisateurs particuliers satisfaits à l'issue d'un entretien avec un agent. Il est obtenu au moyen d'enquêtes téléphoniques à chaud proposées aux utilisateurs à la fin de leur entretien téléphonique tout au long de l'année.