



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction interministérielle
de la transformation publique

Paris, le 26 juin 2025

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



FINANCES PUBLIQUES

Améliorer l'efficacité et la qualité des services publics : la plateforme d'assistance aux particuliers de la direction générale des Finances publiques reçoit le label Argent de qualité « Services Publics + »

M. Thierry LAMBERT, délégué interministériel à la transformation publique, a remis ce jour à Lille le label « Services Publics + » à la Plateforme d'assistance aux particuliers de la Direction générale des finances publiques.

Obtenir une réponse rapide, joindre un agent pour être accompagné dans ses démarches... le label « Services Publics + » vient récompenser la mise en œuvre exemplaire des [8 engagements](#) du [programme Services Publics+](#), pour répondre aux attentes prioritaires des Français.

[Le label « Services Publics + »](#) valorise l'engagement exceptionnel des services publics et de leurs agents pour améliorer la qualité et l'efficacité des services publics. Il reconnaît aujourd'hui la qualité du service rendu par les agents de la plateforme d'assistance aux particuliers de la Direction générale des Finances publiques à ses usagers particuliers. Bravo aux équipes des 20 centres de contact implantés sur tout le territoire ! La [DITP](#) encourage l'ensemble des services publics à se faire labelliser.

Label « Services Publics + », un label de qualité pour les services publics

[Le label « Services Publics + »](#) distingue les administrations les plus engagées et obtenant les meilleurs résultats dans la mise en œuvre des 8 engagements du programme Services Publics+ communs à tous les services publics (réduction des délais de réponse, accompagnement personnalisé, démarches simplifiées...). Le label concerne l'ensemble des services publics en contact avec les usagers. Son attribution s'appuie sur un audit externe réalisé par un organisme de certification indépendant, une enquête « usagers » et une enquête « agents ».



La plateforme d'assistance aux particuliers de la direction générale des Finances publiques, premier service public de l'État à obtenir le label Argent « Services Publics + »

Avec la labellisation « Services Publics + » des 20 centres de contact de la plateforme téléphonique d'assistance aux particuliers, la Direction générale des Finances Publiques amorce sa dynamique de labellisation « Services Publics + ». Plusieurs directions départementales et leurs services des impôts aux particuliers s'engageront dans le même processus d'ici la fin de l'année 2025.

Ce label s'inscrit dans le cadre du programme d'amélioration continue de la qualité et de l'efficacité des services publics, Services Publics+, piloté par la [DITP](#).

*« Grâce aux 20 centres de contact des particuliers déployés ces dernières années, nous avons considérablement professionnalisé la réponse au téléphone et amélioré notre joignabilité. Le taux de satisfaction très élevé des usagers témoigne de l'efficacité et de la pertinence de notre stratégie. Ces plateformes concilient accueil à distance et besoin de proximité » a souligné **Amélie Verdier, directrice générale des Finances publiques.***

La plateforme d'assistance aux particuliers de la DGFIP compte 800 agents pour répondre et assister les usagers particuliers dans leurs démarches depuis les centres de contact au sein des sites de Charleville-Mézières, Carcassonne, Angoulême, Valence, Chartres, Brest, Montpellier, Tours, Angers, Nancy, Nevers, Lille, Lens, Pau, Strasbourg, Lyon, Le Mans, Rouen, Amiens et Vesoul.

*« Nos agents ont accès au dossier informatique des usagers et peuvent ainsi dans la plupart des cas leur répondre en leur évitant d'avoir à se déplacer », explique **Daniel Baldaia, chef de la mission Stratégie relations aux publics.***

Pour répondre au mieux aux attentes des usagers, le dispositif national d'assistance téléphonique aux particuliers a notamment mis l'accent sur un parcours de formation des agents, exigeant et régulièrement mis à jour, tant sur le plan fiscal que sur celui de la relation usager. L'accessibilité du numéro aux personnes sourdes et malentendantes est rendue possible par l'intervention d'interprètes en langue des signes français. Une joignabilité étendue au numéro national est garantie grâce à des horaires élargis par rapport à ceux des services locaux (8h30-19h). L'organisation est également adaptée et renforcée en période de pics pour maintenir un bon taux de décroché et garantir la possibilité d'échanger avec un agent au téléphone.

Afin d'améliorer la réactivité des services et fluidifier la relation des usagers avec les Finances publiques, les services locaux participent également au dispositif national d'accueil téléphonique mobilisé durant les campagnes afin de permettre à la DGFIP d'apporter le conseil et l'assistance nécessaires à ses usagers.

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue caractéristique du programme Services Publics+, chaque centre de contact a nommé un référent qualité de service chargé d'accompagner les agents à l'appropriation des engagements du programme et de suivre la mise en œuvre d'un plan d'action décidé à l'issue de l'auto-diagnostic réalisé par chaque centre.

Un niveau très élevé de satisfaction de 98 % pour les usagers interrogés

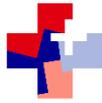
Dans le cadre du programme national Services Publics+, chaque service doit évaluer annuellement la satisfaction de ses usagers, à travers huit engagements portant notamment sur l'accueil, la facilité à contacter le service public, le suivi des délais, la simplicité des démarches et l'écoute des usagers.

Lancée en décembre 2024, la démarche de labellisation a été pleinement investie par les 800 agents des centres de contact de la plateforme d'assistance aux particuliers de la DGFIP, qui ont validé les trois étapes clés du dispositif :

- Une enquête auprès des usagers, recueillant un taux de satisfaction globale de 98 % (84% de « très satisfait » et 14 % de « plutôt satisfait ») ;
- Une enquête interne auprès des agents, dont 77 % se déclarent partie prenante dans la démarche d'amélioration continue ; et
- Un audit de terrain mené en mars 2025, auprès de 7 des centres de contact (Angers, Tours, Carcassonne, Montpellier, Lens, Lille, Amiens).

Services Publics+ : le programme pour améliorer la qualité et l'efficacité des services publics, avec les usagers et les agents de terrain

SERVICES PUBLICS



[Services Publics+](#) est un programme d'amélioration continue des services publics qui donne la parole aux Français pour qu'ils puissent évaluer eux-mêmes la qualité et l'efficacité de leurs services publics et proposer des améliorations avec les agents publics. Pour répondre aux attentes

prioritaires des Français, le programme Services Publics+ fixe [8 engagements de qualité communs](#) à tous les services publics. Concrètement :

- ✓ **Chaque service public doit demander à ses usagers de l'évaluer partout en France**, au moins une fois par an. Les résultats sont disponibles sur le [site Services Publics+](#). Plus de [5 000 fiches locales](#) sont d'ores et déjà accessibles pour connaître les résultats de qualité des services publics près de chez soi.
- ✓ Les Français peuvent **interpeller directement leurs services publics du quotidien sur le site Services Publics+** (rubrique « [Je donne mon avis](#) ») pour partager une expérience bonne ou mauvaise. Plus de [111 000 avis](#) ont été déposés à ce jour. Le service public concerné doit fournir une réponse sous une semaine.
- ✓ Dans chaque service public, les **parties prenantes doivent définir un plan d'action** pour améliorer la qualité et l'efficacité du service qui sera publié sur le [site Services Publics+](#).

La direction générale des Finances publiques (DGFIP), en quelques mots

La DGFIP exerce des missions relevant de la fiscalité, de la gestion publique et du conseil aux entreprises.

Composée de 96 000 agents, elle s'appuie sur 2 200 structures et propose une offre de service multicanale proactive, diversifiée et au plus près des usagers.

Son objectif est de rendre autonomes les publics qui peuvent l'être et d'accompagner ceux qui en besoin.

Avec près de 10,6 millions d'appels reçus sur le numéro national (0 809 401 401) auxquels s'ajoutent 4,1 millions d'appels décrochés dans les services locaux pendant ces deux campagnes en 2024, le canal téléphonique demeure le plus plébiscité. Les chiffres de la campagne déclarative du printemps dernier s'inscrivent pleinement dans cette même tendance, avec déjà plus de 2,9 millions d'appels reçus.

La direction interministérielle de la transformation publique (DITP), en quelques mots

La [DITP](#) pilote le programme de transformation publique défini par le Gouvernement pour une action publique plus proche, plus simple et plus efficace. Elle coordonne et appuie l'action des administrations autour de cinq objectifs : assurer le déploiement effectif des priorités de l'action gouvernementale, territorialiser l'action publique, et améliorer l'efficacité, la qualité et l'accessibilité des services publics, simplifier la vie des Français et des agents publics, aider les administrations à réussir leurs transformations.

Contacts presse

DITP – Elisabeth Sawicki – 06 17 58 70 80 presse.ditp@modernisation.gouv.fr

DGFIP – aline.royer@dgfip.finances.gouv.fr – clement.carrue@dgfip.finances.gouv.fr