



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Difficultés à réaliser les démarches administratives via internet

Question écrite n° 11481

Texte de la question

M. Bruno Bilde interroge M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur les difficultés des personnes âgées à compléter leurs déclarations administratives sur internet. La grande majorité des obligations déclaratives administratives et notamment fiscales doivent désormais s'effectuer *via* internet. De nombreuses personnes âgées, notamment en milieu rural, ne disposent pas d'accès à internet ou maîtrisent mal ou pas les outils informatiques nécessaires pour réaliser les démarches administratives en ligne. Il lui demande quelles mesures il entend mettre en œuvre pour faciliter les démarches administratives et s'il est envisagé de permettre aux personnes âgées de continuer à effectuer ces obligations déclaratives par téléphone ou courrier.

Texte de la réponse

La direction générale des Finances publiques (DGFIP) est particulièrement attachée à la qualité de service délivrée à ses usagers. Elle met tout en œuvre pour atteindre cet objectif, quel que soit le canal de contact choisi par l'utilisateur. Elle est également, comme le législateur, très attentive à la situation des personnes ne disposant pas d'internet ou peu à l'aise avec cet outil. Ainsi, l'obligation de déclarer ses revenus en ligne ne concerne ni les usagers situés en zone blanche ou ne disposant pas d'un accès à internet, ni ceux qui ne sont pas en capacité de réaliser leurs démarches en ligne. S'agissant de l'obligation de paiement des impôts par voie dématérialisée, les usagers ne disposant pas d'internet ont la possibilité d'adhérer au prélèvement mensuel, ou à l'échéance par courrier ou par téléphone, sans même avoir à se déplacer. La nouvelle déclaration d'occupation des biens immobiliers, mise en place en 2023, doit se faire en ligne. Néanmoins, des solutions ont bien été prévues pour aider et permettre aux personnes en difficultés avec internet ou habitant dans les zones blanches sans connexion internet de réaliser cette démarche. Les usagers peuvent joindre l'assistance usagers du service des impôts, qui prend directement en charge cette démarche pour leur compte, en composant le 0809 401 401 (de 8h30 à 19h du lundi au vendredi) ou se rapprocher d'un des points d'accueil sur place de la DGFIP. À cet égard, avec son nouveau réseau de proximité, la DGFIP a multiplié ses points de contact physique pour accroître la proximité avec les usagers sur les territoires. Le nombre de communes dans lesquelles un point de contact « Finances publiques » est présent est en augmentation d'environ 50 % depuis 2019, avec les centres des finances publiques, les France Services -dont la DGFIP est un partenaire national- et les permanences d'agents des finances publiques en extérieur (mairies notamment). Cette multiplication des points de contact est clairement au bénéfice de nos usagers, et notamment des personnes âgées ou de ceux ne possédant pas d'accès à Internet. Enfin, le service de « paiement de proximité » mis en place par la DGFIP permet d'offrir aux usagers la possibilité de payer en espèces ou par carte bancaire auprès d'un réseau très dense de buralistes partenaires. Plus de 15 000 points de paiement, présents dans plus de 7 000 communes, sont ainsi offerts aujourd'hui aux usagers de la DGFIP.

Données clés

Auteur : [M. Bruno Bilde](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (12^e circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 11481

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Ministère attributaire : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [26 septembre 2023](#), page 8405

Réponse publiée au JO le : [14 novembre 2023](#), page 10216