



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 16ème législature

### Dématérialisation des documents administratifs

Question écrite n° 12979

#### Texte de la question

M. Thierry Benoit attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargé des comptes publics, sur la dématérialisation des documents administratifs. Des personnes retraitées se plaignent de ne plus recevoir leur bulletin de pension en version papier. De plus en plus de formulaires, d'actes ou d'avis administratifs sont désormais uniquement accessibles en ligne. Selon la direction régionale des finances publiques (DRFIP), la dématérialisation des bulletins de pension a été mise en place de manière progressive : à compter du 1er janvier 2020 pour les pensionnés nés après le 1er janvier 1950 ; à compter du 1er janvier 2023 pour les pensionnés nés après le 1er janvier 1940. Toutefois, certaines personnes ont besoin de continuer de recevoir leurs documents administratifs en version papier par courrier, n'ayant pas accès aux services en ligne. Si la dématérialisation peut être un outil supplémentaire de simplification administrative, elle est en revanche très pénalisante pour un grand nombre de personnes qui subissent les conséquences de la fracture numérique. Aussi, il lui demande ce que le Gouvernement compte mettre en œuvre pour ne pas imposer la dématérialisation des documents administratifs et éviter qu'elle vienne pénaliser les citoyens qui ne maîtrisent pas les outils numériques.

#### 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'usager. 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, sur le plan fiscal, 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 (accompagnement à distance, au téléphone, en composant le 0809 401 401 ou dans un des guichets de proximité de la DGFiP). Concernant plus particulièrement la dématérialisation des bulletins de pension, le service des retraites de l'État permet à ses usagers pensionnés, depuis novembre 2019, d'accéder à leurs bulletins de pensions et attestations fiscales à partir du site de l'Espace numérique sécurisé des agents publics (ENSAP). La mise à disposition systématique du bulletin de pension dématérialisé permet une amélioration du service rendu aux usagers qui, jusqu'à cette date, ne pouvait bénéficier des bulletins de pension au format papier qu'en cas d'évolution de leur situation. Néanmoins, le service des retraites de l'État demeure attentif aux usagers rencontrant des difficultés d'accès à ses services numériques. Il offre aux usagers concernés un accompagnement dédié à la bonne appréhension des outils en ligne (aide en ligne et film explicatif disponible sur le site de l'ENSAP, ainsi qu'un appui par téléphone à la navigation en ligne. Enfin, les usagers ne pouvant accéder à ces services peuvent obtenir sur demande après contact téléphonique auprès du centre de service retraite de Laval (09 70 82 33 35) une attestation de paiement reprenant les principaux éléments présents sur le bulletin de pension. Cette attestation

est délivrée par la voie postale, à la demande de l'usager.

## Données clés

**Auteur :** [M. Thierry Benoit](#)

**Circonscription :** Ille-et-Vilaine (6<sup>e</sup> circonscription) - Horizons et apparentés

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 12979

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Comptes publics

**Ministère attributaire :** [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

## Date(s) clée(s)

**Question publiée au JO le :** [21 novembre 2023](#), page 10373

**Réponse publiée au JO le :** [12 mars 2024](#), page 1860