



16ème législature

Question N° : 12959	De M. Vincent Thiébaud (Horizons et apparentés - Bas-Rhin)	Question écrite
Ministère interrogé > Comptes publics		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique > services publics	Tête d'analyse > Difficultés des personnes âgées avec les formalités fiscales en ligne	Analyse > Difficultés des personnes âgées avec les formalités fiscales en ligne.
Question publiée au JO le : 14/11/2023 Réponse publiée au JO le : 12/03/2024 page : 1858 Date de changement d'attribution : 12/01/2024		

Texte de la question

M. Vincent Thiébaud 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 situation de nombreux citoyens âgés de la circonscription de M. le député qui rencontrent des difficultés pour effectuer leurs démarches fiscales en ligne et pour contacter un agent des impôts par téléphone. Il est de notoriété publique que le passage au numérique a permis d'améliorer l'efficacité de l'administration fiscale et de faciliter la vie de nombreux contribuables. Cependant, il semble que cette transition ne soit pas sans difficultés pour une partie de la population, en particulier les personnes âgées. En effet, nombre des concitoyens âgés se sentent démunis face à la complexité des démarches en ligne pour le paiement de leurs impôts. De plus, ils éprouvent des difficultés à joindre un agent des impôts par téléphone, ce qui aggrave leur sentiment d'isolement et d'incompréhension. Il lui demande de bien vouloir faire part des mesures qu'il envisage de prendre pour remédier à cette situation et pour garantir que tous les citoyens, quel que soit leur âge, puissent bénéficier d'un service public de qualité.

Texte de la réponse

La Direction générale des Finances publiques 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, 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. Les usagers qui effectuent leurs démarches fiscales en ligne, quel que soit leur âge, outre les différents dispositifs d'aide à la déclaration sous forme d'info bulle inclus dans le parcours, peuvent aussi bénéficier d'un accompagnement par un agent de la Direction Générale des Finances Publiques. En appelant le numéro national d'assistance téléphonique (0809 401 401) de 8h30 à 19h00, du lundi au vendredi, les usagers peuvent bénéficier d'une assistance personnalisée et être guidés dans leur parcours déclaratif, sans avoir à se déplacer. Ce dispositif est renforcé pendant les périodes de déclaration des revenus ou de paiement des impôts, pour s'assurer de la joignabilité du service. Les usagers peuvent également se déplacer dans leur service des impôts des particuliers (SIP) ou dans l'espace France Service le plus proche de chez eux s'ils le préfèrent. Ils peuvent aussi préparer ce



déplacement en prenant un rendez-vous au préalable en ligne ou par téléphone. L'ensemble de ces dispositifs contribue à l'accessibilité et à la bonne qualité du service rendu par l'administration des finances publiques à ses usagers. Cette qualité est reconnue, comme le relève régulièrement nos enquêtes de satisfaction interne ou les audits réalisés par les organismes extérieurs.