



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 27107

### Texte de la question

M. André Chassaigne interroge Mme la ministre déléguée auprès du ministre du redressement productif, chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique, sur la place d'Internet dans les services publics. De plus en plus de démarches administratives, notamment la déclaration fiscale, peuvent être effectuées par l'intermédiaire d'Internet. Si les services administratifs en ligne sont un outil facilitant les démarches de nos concitoyens, ils ne doivent pas être un motif de remplacement des services de proximité par leur version numérique. Dans cette optique, M. Jean-Marc Ayrault, alors président du groupe socialiste à l'Assemblée nationale, avait déposé, en février 2011, une proposition de loi « pour l'instauration d'un bouclier rural au service des territoires d'avenir ». Cette proposition était d'autant plus pertinente qu'il existe une fracture numérique, tant au niveau géographique avec des zones considérées non rentables par les différents opérateurs et sans accès au haut débit, qu'au niveau des capacités des personnes, les plus âgées notamment, n'ayant pas les mêmes facilités que les plus jeunes pour « surfer sur le *net* ». L'article premier de cette proposition de loi posait le principe sur lequel « l'État garantit la proximité et l'égal accès des citoyens aux services publics, fondement de la cohésion sociale et territoriale de la République sur l'ensemble du territoire ». Néanmoins, et malgré le changement de gouvernement, il s'avère que l'on favorise encore le télé-déclarant en maintenant un calendrier qui lui est plus favorable et en supprimant, par exemple, dans les envois papier, la lettre sur les orientations fiscales et budgétaires du Gouvernement, celle-ci étant accessible uniquement en ligne. Les décisions du gouvernement précédent (RGPP, carte scolaire, carte judiciaire, loi HPST et autres) ont considérablement réduit la présence administrative sur l'ensemble du territoire français. Aussi, est-il illusoire de croire que les services administratifs en ligne pourraient obvier à la désertification des services publics, notamment en milieu rural. Il lui demande quels moyens seront mis en œuvre, afin que les services publics en ligne soient complémentaires, mais en aucun cas ne se substituent aux services de proximité.

### Texte de la réponse

Acteur majeur de la modernisation de l'Etat, la direction générale des finances publiques (DGFIP) a inscrit dans sa démarche stratégique sa volonté de devenir une administration numérique de référence. En concordance avec les aspirations de nombreux usagers, la DGFIP continue ainsi de développer un service numérique complet et de qualité, avec la conscience de sa responsabilité sociétale à l'égard des publics moins au fait des nouvelles technologies et en proposant en conséquence une offre de service adaptée. En offrant à de nombreux internautes la possibilité de réaliser de façon autonome leurs démarches fiscales, l'administration peut mieux se consacrer à l'accueil des usagers plus fragiles ou vulnérables dans un des 2 400 points de contact qui constituent son réseau de services de proximité. De plus, en lien avec les préfets, la DGFIP veille à maintenir des permanences d'accueil du public dans les zones les plus éloignées des centres des finances publiques, en établissant un partenariat avec les communes et les intercommunalités, notamment dans le cadre de maisons des services publics. Par ailleurs, afin de prendre en compte les difficultés de certains à s'adapter à la transition numérique, la DGFIP met en place les outils et moyens pour accompagner les usagers. Elle développe une politique de partenariat pour démultiplier son action auprès de ceux qui n'ont pas l'autonomie suffisante. Cet

engagement fondamental est lié à la généralisation de l'usage du numérique. Enfin, la DGFIP tient également compte dans le déploiement de ces dispositifs des calendriers et des contraintes de tous pour favoriser cette adaptation. Par exemple, si des délais supplémentaires sont accordés aux internautes, afin d'inciter le plus grand nombre à télédéclarer leurs revenus, les délais dont disposent les contribuables pour déposer leur déclaration « papier » n'ont pas été réduits. Cette politique, qui oriente les usagers vers le canal de contact le plus efficient, ne se fait donc pas au détriment de ceux qui n'ont pas accès à internet.

## Données clés

**Auteur :** [M. André Chassaigne](#)

**Circonscription :** Puy-de-Dôme (5<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 27107

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** PME, innovation et économie numérique

**Ministère attributaire :** Budget

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [28 mai 2013](#), page 5455

**Réponse publiée au JO le :** [7 janvier 2014](#), page 92