



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Démarches administratives sur internet pour les personnes âgées

Question écrite n° 23353

Texte de la question

M. Jean-Carles Grelier attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances et du ministre de l'action et des comptes publics, chargé du numérique, sur la contrainte des démarches administratives sur internet pour les personnes âgées. En effet, de nombreuses personnes n'utilisant pas les outils numériques se plaignent de l'obligation qui leur est désormais faite d'effectuer leurs démarches administratives sur internet. Cela est d'autant plus vrai en milieu rural, où les habitants âgés devraient faire plusieurs dizaines de kilomètres en voiture pour être accueilli au sein d'un service public qui pourraient les accompagner. Il semblerait juste et logique de laisser la possibilité à ces personnes de poursuivre leurs démarches en version papier, d'autant plus que cela n'aurait pas d'incidence sur les finances publiques du pays. Il le remercie donc de bien vouloir prendre en compte cette réalité et de lui indiquer ce que le Gouvernement entend faire pour répondre à cette situation.

Texte de la réponse

Le déploiement des services publics numériques de qualité pour les démarches administratives courantes des Français est une priorité du Gouvernement. Développer l'accès aux démarches administratives de manière dématérialisée permettra d'augmenter la qualité des services, de développer la transversalité dans l'administration, et de réduire les coûts économiques et environnementaux qui sont induits par les procédures sous papier. Dans la très large majorité des cas, la voie numérique n'est néanmoins pas l'unique alternative pour effectuer des démarches administratives et les usagers particuliers peuvent toujours profiter des voies classiques (notamment les formalités papiers). Seules quelques procédures concernant des particuliers impliquent des démarches entièrement numériques. Ces cas concernent : la procédure d'inscription en premier cycle universitaire qui doit être effectuée par téléprocédure (plateforme « Parcoursup »). Pour autant, le ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation a largement détaillé les consignes sur son site et fournit une assistance téléphonique, afin de permettre à tout usager ne maîtrisant pas ou peu les usagers numériques de pouvoir réaliser la démarche ; la demande de permis de conduire (article 1er de l'arrêté du 20 avril 2012 fixant les conditions d'établissement, de délivrance et de validité du permis de conduire) qui doit désormais être effectuée par téléservice. l'impôt sur le revenu dont la déclaration et le paiement doivent désormais se faire sur internet. Les contribuables dont la résidence principale n'est pas équipée d'un accès à internet peuvent toutefois continuer de remplir une déclaration papier. Les contribuables peu à l'aise sur internet peuvent également continuer à utiliser les formulaires au format papier même s'ils possèdent une connexion internet. Cette tolérance vise en particulier les personnes âgées, invalides, handicapées ou dépendantes. Dans ce cas, le contribuable doit préciser dans sa déclaration papier ne pas être en mesure de la souscrire en ligne. Réussir la transition numérique de l'Etat implique de lutter résolument contre l'illettrisme numérique qui touche près de 13 millions de Français (d'après le Baromètre 2018 du Numérique, réalisé par le CREDOC pour l'Etat et l'ARCEP). Le récent rapport du Défenseur des Droits rappelle que 500 000 Français n'ont pas accès à une connexion internet fixe et que plus de 30% des Français ne sont pas familiers des usages numériques. Y remédier nécessite, d'une part, de lutter contre la fracture numérique, avec les moyens humains, techniques et

financiers appropriés de manière à produire des démarches de qualité et, d'autre part, d'améliorer la couverture numérique des territoires. 1/ Former les usagers et professionnaliser les aidants Il s'agit tout d'abord d'agir spécifiquement sur une partie de la population qui n'est pas suffisamment à l'aise avec les usages numériques, et notamment, mais non exclusivement, les personnes âgées. La stratégie nationale d'orientation de l'action publique annexée au projet de loi pour un Etat au service d'une société de confiance affirme que « l'administration doit assurer, notamment aux personnes vulnérables ou n'utilisant pas l'outil numérique, des possibilités de communication et de médiation adaptées à leurs besoins et à leur situation ». C'est dans ce cadre que s'inscrit la « stratégie nationale pour un numérique inclusif ». Elle est exposée dans un rapport largement concerté (rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr). Plusieurs actions ont d'ores et déjà été mises en œuvre pour lutter contre la fracture numérique. Après une expérimentation dans trois territoires (la Drôme, la Gironde et la Réunion), le Président de la République a annoncé, le 19 juillet 2018, le déploiement national du Pass numérique. Son budget global atteindra « 100 à 150 millions d'euros » avec l'objectif de « former et accompagner 1,5 million de personnes par an ». Le programme prendra la forme d'un crédit de 10 à 20 heures de formation, en fonction des profils, d'une valeur de 50 à 100 euros. Pôle Emploi, la Caisse d'allocations familiales (CAF), l'Assurance maladie, les villes, les agglomérations et les départements pourront distribuer ce crédit formation. En outre, un programme gratuit en ligne de certification numérique (PIX) a été créé afin que les usagers puissent mesurer et développer leurs compétences numériques. Il s'adresse à tous, collégiens à partir de la 5e, lycéens, étudiants mais aussi à n'importe quel professionnel ou citoyen. Un parcours PIX pour les compétences de base et un dispositif de diagnostic rapide ont été développés. À ce jour, les utilisateurs de PIX ont répondu à plus de 28 millions d'épreuves adaptatives portant sur 16 compétences numériques. Depuis octobre 2018, près de 5 000 campagnes d'évaluation ciblées et trans-compétences ont été élaborées par les organisations partenaires. PIX est déployé et utilisé pour le diagnostic et l'accompagnement du développement des compétences numériques au sein de plus de 1 800 organisations telles que des établissements scolaires ou d'enseignement supérieur, des organismes publics et des services administratifs, ainsi que des entreprises du secteur privé. <https://pix.fr/> Au-delà des usagers, la création d'un réseau d'aidants et leur professionnalisation est un enjeu essentiel de la politique d'inclusion numérique. Plusieurs dispositifs ont déjà été mis en place : Un kit à destination des aidants pour accompagner les individus en difficulté a été développé : <https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>. Il fournit par exemple aux aidants des ressources pour former les usagers aux « 6 indispensables » : créer un courriel, naviguer sur le web, accéder aux services en ligne, se renseigner et connaître ses droits, réaliser une démarche, et écrire un document. Trois niveaux d'accompagnement ont été définis : les urgences numériques (pour ne pas perdre un droit ou une allocation, ou ne pas encourir une pénalité), l'inclusion numérique (pour gagner en autonomie) et la montée en compétences numériques ; Une coopérative (Med Num) a été créée pour structurer les acteurs de la médiation numérique et garantir un service de qualité et accessible sur tout le territoire. 70 sociétaires y sont actuellement regroupés. <https://lamednum.coop/> De nombreux sociétaires sont présents dans la Sarthe (ex. M@N Le Mans) ; Aidants Connect : Déployé à travers une start-up d'Etat, ce dispositif doit permettre à un aidant numérique de réaliser des démarches administratives en ligne à la place d'une personne ne parvenant pas à les faire seule et de sécuriser la réalisation par un tiers-aidant. Il sera expérimenté dans une dizaine de territoires à partir de la fin de l'année avant sa généralisation progressive, après le premier semestre 2020, notamment au sein des futures espaces France Services et des lieux de médiation numérique. <https://beta.gouv.fr/startups/aidantsconnect.html> Enfin, dans le cadre de l'initiative Carte Blanche, a été créé Administration +, une plateforme qui met en relation des aidants (comme des travailleurs sociaux) avec des agents d'organismes publics afin de régler les blocages administratifs pour le compte d'usagers. <https://beta.gouv.fr/startups/aplus.html> Réussir la formation des usagers et des aidants nécessite enfin de renforcer l'information sur les dispositifs existants et de canaliser l'ensemble des initiatives lancées : Une plateforme a été développée (www.inclusion.societenumerique.gouv.fr) pour agréger les ressources ; Un espace éditorial a été créé (Le Labo <https://societenumerique.gouv.fr/le-labo/>) proposant des données et savoirs précis afin de renforcer l'information et la compréhension des usages numériques et orienter les politiques publiques ; Une cartographie des lieux et services de la médiation numérique est également disponible : <https://carto.societenumerique.gouv.fr/sonum-carto/carte>. De nombreux lieux de médiation sont ainsi présents dans la Sarthe (ex. le Cyber centre à Sablé-sur-Sarthe, ou encore la Maison de l'emploi Sarthe Nord à La Ferté-Bernard) ; Une plateforme, mutualisant l'ensemble des ressources, a été développée spécialement pour les collectivités territoriales (<https://territoires.societenumerique.gouv.fr/>). Elle permet notamment d'élaborer des

stratégies locales d'inclusion numérique, de découvrir les initiatives d'inclusion numérique dans les territoires ou de mobiliser des interlocuteurs spécifiques ; Un incubateur a été créé pour regrouper l'ensemble des initiatives sur l'inclusion numérique (MedNum, APTIC, Aidants Connect). 2/ Accompagner les usagers dans des lieux de proximité La politique de dématérialisation des échanges entre les usagers et l'administration s'accompagne également de la multiplication de points d'accueil physique pour les usagers. En janvier 2019, 1271 maisons de services au public (désormais maisons France Services) ont d'ores et déjà été ouvertes. Ces maisons France Services ont vocation à devenir des interfaces privilégiées entre les usagers et l'administration en délivrant, en un lieu unique, une offre d'accompagnement personnalisé dans les démarches de la vie quotidienne (aides et prestations sociales, emploi, insertion, retraite, énergie, prévention santé, accès aux droits, mobilité, vie associative etc.). L'Assurance maladie, la Caisse nationale d'assurance vieillesse, les Allocations familiales, la Mutualité sociale agricole, Pôle emploi et les ministères des comptes publics, de la justice et de l'intérieur seront ainsi présents et guise d'alternative, il sera possible de proposer des rendez-vous en visio-conférence. Il s'agit ici de dépasser les frontières des administrations, et de développer un guichet unique, avec des agents polyvalents, capables d'offrir immédiatement des réponses, d'accompagner vers la bonne porte d'entrée. Pour les personnes ayant des difficultés avec l'outil informatique, un accompagnement adapté à leurs besoins sera proposé par des « aidants numériques de proximité ». Un Pass de formation numérique pourra leur être remis. Chaque structure France Services offrira « un accès libre et gratuit à un point numérique, ou à tout outil informatique permettant de réaliser des démarches administratives dématérialisées (imprimante et scanner) ». Le 3 mai 2019, le Premier Ministre a annoncé l'ouverture de 500 maisons France Services supplémentaires en milieu rural en 6 mois, (dont 300 dès le 1er janvier 2020, décision qui a fait l'objet d'une circulaire transmise aux préfets en juillet 2019), avec des objectifs clairs d'amélioration de la qualité du service, d'augmentation des plages horaires et d'accompagnement renforcé. Chaque structure sera ouverte « au minimum vingt-quatre heures par semaine, sur cinq jours ouvrables » et « tout usager doit également être en mesure de contacter la structure France Services par email ou par formulaire de contact », une réponse devant alors être « apportée sous 72h ». La mise en œuvre de « solutions itinérantes » est également prévue à destination des personnes les plus isolées. A terme, chaque département sera ainsi doté d'un « Bus France Service ». D'ici la fin du quinquennat, une MFS sera présente dans chaque canton. L'Etat et les opérateurs partenaires contribueront à hauteur de 36 millions d'euros par an à ces maisons France Services. D'ici à 2022, la Caisse des dépôts et consignations investira par ailleurs « 30 millions d'euros pour assurer le déploiement de France Services et assurer, à ce titre, la montée en gamme des structures postales ». La Poste bénéficiera dans ce cadre de 1,7 million d'euros. 3 millions d'euros sont prévus, toujours sur cette enveloppe de 30 millions d'euros, pour les Bus France Services. Une action de labélisation est également en cours, pour 10 territoires qui expérimentent des outils issus du plan national pour un numérique inclusif (label « territoires d'actions pour un numérique inclusif »). Un nouveau programme interministériel (« Nouveaux lieux, nouveaux liens ») a été créé pour donner accès à de nouvelles activités et de nouveaux services aux habitants partout sur le territoire grâce au renforcement des tiers-lieux. Le 11 juillet 2019, pour accompagner et accélérer la dynamique de développement des tiers-lieux dans les territoires, le Gouvernement a lancé l'appel à manifestation d'intérêt « Fabriques de Territoires ». A travers ce programme, l'Etat financera le fonctionnement de 300 Fabriques, à hauteur de 75 000 à 150 000 euros sur 3 ans, à raison de 50 000 euros par an maximum. 15 millions d'euros seront offerts sous formes de subventions d'investissements gérées par les préfets. La première vague de l'appel à manifestation d'intérêt sélectionnera 30 « Fabriques Numériques de Territoires », proposant aux habitants de quartiers prioritaires de la politique de la ville une large gamme de services de montée en compétences numériques. Les Hubs France Connectée : Pour accélérer la consolidation de l'offre de médiation numérique sur l'ensemble du territoire et mettre en cohérence les politiques publiques en matière d'inclusion numérique, la Banque des Territoires de la Caisse des Dépôts et la Mission Société Numérique se sont associées pour faire émerger une dizaine de hubs territoriaux. Ces hubs ont vocation à incarner des têtes de réseau des acteurs de la médiation numérique. Ils fourniront un appui et des outils destinés à renforcer les actions d'inclusion et de médiation numérique. 5 millions d'euros seront engagés en 2019-2020 pour faire émerger 11 hubs territoriaux. 3/ Accompagner les administrations centrales et locales dans la dématérialisation de leurs démarches L'enjeu pour accompagner ces publics est également d'outiller les administrations chargées de la dématérialisation de leurs démarches et de les acculturer à la démarche d'inclusion d'une part, et à la prise en compte de « l'expérience utilisateur » (« UX design ») d'autre part. Parmi les dispositifs disponibles : La DINUM accompagne quotidiennement les ministères dans la dématérialisation de leurs démarches en priorisant celles qui sont le plus

utilisées par les citoyens. Une attention particulière est portée à l'expérience utilisateur et au parcours des usagers. Un tableau de bord de ces démarches est tenu à jour. <https://numerique.gouv.fr/actualites/qualite-des-services-publics-numeriques-les-250-demarches-phares-de-nouveau-evaluees/Le> « Cerfa numérique » comprend plus de 30 critères de qualité dont 9 visent spécifiquement à lutter contre l'exclusion numérique et à faciliter le travail des médiateurs ; La DINUM est également à l'origine de cadres de références à destination des administrations pour les aider à assurer la qualité de leur démarche dématérialisée (ex. les 10 principes d'une démarche en ligne exemplaire ou encore le Référentiel d'accessibilité pour les administrations) ; Le programme de « Développement concerté de l'administration numérique territoriale » offre une interface entre l'Etat et les collectivités territoriales pour les enjeux de dématérialisation. Les collectivités territoriales et l'État ont défini en concertation 4 axes prioritaires pour construire ensemble des services publics numériques territoriaux : un socle commun (construire un socle commun d'applications, de « briques numériques », de référentiels et de cadres partagés pour accélérer la transformation numérique des territoires), une gouvernance partagée au sein de l'Instance Nationale Partenariale, une approche globale de la donnée, le passage à l'échelle ; Afin de mutualiser les efforts des différentes collectivités locales, le Gouvernement a lancé l'initiative Numérique en commun(s), un événement national rassemblant les acteurs du numérique au service du développement des territoires. Des formations sont en ligne afin d'inciter les agents locaux à répliquer ces événements dans leurs territoires. Dans le but de lutter durablement contre l'illectronisme, la DINUM s'est aussi engagée dans une politique d'amélioration de « l'expérience utilisateur » visant à faire progresser la qualité intrinsèque des démarches administratives. Pour cela, elle a : Mis en place une « communauté UX » au sein de l'Etat, afin d'insuffler les compétences et la culture UX au sein des administrations ; Instauré un « panel utilisateur », dont le comité doit être en mesure d'auditer la démarche de dématérialisation par l'administration et de représenter la voix des usagers dans leur diversité (en situation de handicap, exclu, artisan, cheffe d'entreprise, parent, étudiant, à l'aise avec le numérique, etc.) ; Développé un bouton « Je donne mon avis » à la fin des démarches en ligne, permettant aux utilisateurs d'exprimer leur avis sur une démarche dématérialisée. Le déploiement commence et va s'intensifier dans les mois à venir pour couvrir les 250 démarches les plus utilisées par les Français ; Lancé un programme de « Designers d'intérêt général », variante du programme Entrepreneurs d'Intérêt Général. Financé par le Programme d'Investissements d'Avenir à hauteur de 1,5M€ pour 2019, ce programme sélectionne les meilleurs projets d'amélioration UX des services publics en ligne et recrute une promotion de designers qui devra résoudre les défis lancés par l'administration ; Dans le cadre de la loi pour un Etat au service d'une société de confiance, l'Etat expérimente le droit à l'erreur dans les démarches administratives. Le site oups.gouv.fr permet de recenser les erreurs fréquentes commises par les usagers et donne des conseils pratiques. 4/ Etendre la couverture numérique et mobile du territoire En dernier lieu, le Gouvernement a fait de l'amélioration de la couverture numérique (accès à internet sur les réseaux fixes comme couverture mobile) une priorité de son action au service de la cohésion et de la compétitivité des territoires. Deux objectifs orientent son action : Un objectif de cohésion (d'ici 2020, garantir à tous un accès au bon haut débit > 8Mbits/s ou au très haut débit et généraliser la couverture mobile de qualité) et un objectif d'ambition (d'ici 2022, doter tous les territoires de la République d'infrastructures numériques de pointe, en offrant des accès à très haut débit >30 Mbit/s). Concernant la couverture mobile, le 12 janvier 2018, l'État et quatre opérateurs de téléphonie mobile ont signé un accord ayant pour objectif de généraliser la couverture mobile de qualité pour l'ensemble des Français. L'accord prévoit : La fin des zones blanches : en 3 ans, autant de zones seront traitées qu'avec l'ensemble des programmes gouvernementaux depuis 15 ans, chaque opérateur s'étant engagé à fournir 5 000 installations supplémentaires ; La généralisation de la 4G, avec d'ici 2020, plus de 10 000 communes passant de la 2G ou la 3 G à la 4G ; L'accélération de la couverture mobile des axes de transport, notamment sur les lignes TER ; L'amélioration de la qualité de service : pour être considérée comme couverte, une zone devra bénéficier d'un service de bonne qualité ; La généralisation de la couverture téléphonique à l'intérieur des bâtiments, notamment en utilisant la voix sur Wifi ; L'Agence du Numérique pilote deux programmes de soutien à la couverture mobile : Le programme « zones blanches centres-bourgs » pour apporter une couverture en téléphonie et Internet mobile minimale dans les centres-bourgs des communes concernées, Le programme « 1 300 sites stratégiques » pour assurer la couverture mobile de 1 300 sites stratégiques définis et sélectionnés au niveau local (zones économiques et touristiques, hameaux, etc.). S'agissant des infrastructures numériques fixes, le Gouvernement a renforcé le plan France Très Haut Débit en sécurisant les engagements de déploiement des opérateurs privés Orange et SFR sur près de 13 millions de locaux (zones urbaines et péri-urbaines) et en consolidant 3,3 milliards d'euros de soutien aux projets portés par les collectivités territoriales, afin de permettre le déploiement

du très haut débit (> 30 Mb/s) pour tous les habitants d'ici fin 2022 tout en garantissant un accès à un bon haut débit (> 8 Mb/s) dès 2020. Dans les territoires ruraux, les collectivités territoriales déploient des réseaux d'initiative publique (RIP) et mobilisent l'ensemble des technologies existantes pour fournir un débit Internet fixe de qualité. L'investissement dans les réseaux d'initiative publique est de 13 à 14 milliards d'euros. L'Etat a également mis en place des outils pédagogiques pour les territoires : un guide de l'aménagement numérique des territoires (http://agencedunumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/2016/10/20181204_Petit-guide-ANT-VDEF-comprime.pdf) ainsi qu'un Panorama de l'aménagement numérique des territoires (<http://agencedunumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/2016/10/POSTER17.pdf>). Enfin, l'observatoire France Très Haut Débit (<https://observatoire.francethd.fr/>) permet de suivre les avancées du Plan.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Carles Grelier](#)

Circonscription : Sarthe (5^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 23353

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : [Numérique](#)

Ministère attributaire : [Numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [1er octobre 2019](#), page 8427

Réponse publiée au JO le : [10 décembre 2019](#), page 10785