



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Numérisation des procédures et accès des personnes âgées aux services publics.

Question écrite n° 39177

Texte de la question

M. Fabrice Brun attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre des solidarités et de la santé, chargée de l'autonomie, sur les difficultés rencontrées par les personnes âgées face à la dématérialisation des procédures administratives et le difficile accès aux services administratifs en zone rurale. Lors de précédents échanges avec la ministre, il avait partagé à plusieurs reprises les inquiétudes de nombreuses personnes âgées qui, en plus d'être particulièrement isolées dans le cadre de la crise sanitaire, souffrent de la généralisation de ces nouveaux outils numériques qu'ils ne parviennent pas toujours à maîtriser. En effet, une étude de l'Insee datant de 2019 confirme que 17 % de la population française est concernée par l'illectronisme, c'est-à-dire l'incapacité de ces individus à utiliser internet et développer les compétences numériques rudimentaires. Force est de constater que la société du tout-numérique aggrave les inégalités. Ce double phénomène à la fois de dématérialisation des procédures et de désertification des services administratifs en zone rurale représente une inégalité réelle d'accès aux services publics pour les aînés. Il convient de souligner que la création des maisons France Service n'a pas permis de pallier véritablement cette inégalité d'accès aux services publics. Aussi, malgré une forte mobilisation des associations, des familles et des collectivités locales, de nombreuses personnes âgées ne bénéficient pas de l'aide à domicile, qui leur serait précieuse compte tenu de leur situation. En définitive, ces personnes âgées, faisant face à une grande solitude liée au confinement national, ne sont pas autonomes et aspirent légitimement à le devenir. C'est pourquoi il lui demande de lui indiquer si le Gouvernement entend répondre à cette détresse des personnes âgées, notamment en adaptant les procédures administratives aux réalités et habitudes de ceux-ci, afin de leur permettre une plus grande autonomie et de mettre un terme à cette inégalité d'accès aux services publics.

Texte de la réponse

En France, on estime en 2020 que treize millions de personnes sont éloignées du numérique. La dématérialisation des services publics, qui vise à simplifier la vie des usagers tout en améliorant les conditions de travail des agents, s'accompagne donc d'une politique volontariste d'accessibilité aux outils numériques. Celle-ci repose tout d'abord sur des services d'accompagnement de proximité, et notamment le réseau France Services, qui regroupe aujourd'hui 1 300 guichets uniques de services à moins de trente minutes de chaque Français. Dans les France Services, plus de dix organismes publics sont actuellement représentés, comme La Poste, Pôle Emploi, la Caisse nationale d'assurance maladie, des allocations familiales, de l'assurance vieillesse, les régimes de retraites complémentaires, la mutualité sociale agricole, la direction générale des finances publiques et les ministères de l'Intérieur et de la Justice. Les agents, spécialement formés, y accompagnent les usagers dans leurs démarches et proposent un soutien particulier à ceux les plus éloignés du numérique. D'autres dispositifs ont été mis en œuvre par le Gouvernement pour que chacun puisse être formé ou accompagné dans ses usages numériques : ainsi, le Pass numérique, destiné aux personnes les plus en difficulté face au numérique et remis par des agents des services publics ou des aidants numériques, donne accès à dix ou vingt heures de formation afin de permettre à leurs bénéficiaires de créer une boîte mail, des identifiants, d'accéder à leurs droits et de faire des démarches administratives ou des recherches d'emploi. Par

ailleurs, dans le cadre du Plan de Relance, dix millions d'euros sont alloués aux aidants numériques afin de généraliser l'outil AidantConnect. Cet outil permet aux aidants numériques d'accomplir une démarche en ligne pour un usager tout en étant sécurisé juridiquement et techniquement. Il est également primordial de maintenir un accès téléphonique de qualité aux services publics, permettant à la fois d'accompagner les usagers dans leurs démarches et d'avoir un contact humain avec un agent sans avoir besoin de se déplacer. Le téléphone est en effet l'approche choisie par une majorité de Français en cas de difficultés administratives. C'est la raison pour laquelle le Premier ministre a décidé, lors du dernier Comité Interministériel de la Transformation Publique, de renforcer l'accessibilité téléphonique et la qualité du service téléphonique : un accès téléphonique sans surfacturation sera garanti pour tous les services publics. Tous les sites internet publics afficheront prochainement un numéro de téléphone pour pouvoir être contactés par téléphone. Le numéro d'appel « Communautés 360 », mis en place pour soutenir les personnes en situation de handicap dans la crise sanitaire, sera également pérennisé : il permettra une orientation vers l'ensemble des services de proximité concernant les soins, la scolarisation, le transport et l'appui médico-social. En parallèle, l'Etat poursuit son action de simplification des services et des démarches. Le Premier ministre a ainsi décidé une simplification accélérée de dix démarches emblématiques jugées trop complexes par les Français et des cent formulaires les plus utilisés, d'ici 2022. Il s'agira de s'assurer que les services publics ne demandent plus de justificatifs ou de données aux usagers alors que ceux-ci pourraient être transmis directement (« Dites le nous une fois »), développer le principe de l'information proactive des citoyens pour les prestations auxquelles ils semblent éligibles au vu des éléments connus de l'administration et réinterroger les critères d'éligibilité et critères d'attribution des prestations et démarches administratives afin de les simplifier et viser à une harmonisation et simplification des dispositifs. Parmi les dix démarches qui feront l'objet d'une simplification accélérée figure la demande de liquidation de pension de retraite, dont les délais devront être réduits d'un tiers d'ici 2022. Enfin, depuis plusieurs années, les services de l'État travaillent à améliorer l'accueil de leurs usagers, qu'il s'agisse d'un accueil physique ou en ligne, par téléphone ou par courrier, grâce aux engagements Marianne. Ces engagements ont déjà été déployés par plus de 4500 organismes publics volontaires. C'est pour faire progresser encore davantage la qualité du service rendu et développer la confiance entre l'administration et les usagers que le Gouvernement a décidé de franchir une étape supplémentaire et de proposer à l'ensemble des services publics en relation des usagers un programme unifié d'amélioration continue centré sur l'expérience usager appelé Services Publics +. Neuf nouveaux engagements de services ont été conçus pour de services plus proches, plus simples et plus efficaces. La bienveillance de l'administration vis-à-vis des usagers et la reconnaissance d'un droit à l'erreur s'ils se sont trompés figurent parmi les nouveaux grands principes affirmés par la démarche. Ils mettent par ailleurs l'accent sur une relation plus personnalisée entre les services et les usagers, et une plus grande bienveillance dans l'accompagnement proposé. Ils promeuvent également une orientation facilitée, la proactivité des services publics, leur joignabilité et le respect des délais annoncés. Les résultats liés à ces engagements sont mesurés et publiés régulièrement par les services publics dans les sites physiques ou sur leur site internet. La prise en compte de l'avis de l'utilisateur franchit aussi une nouvelle étape avec la possibilité de raconter son expérience avec le service public et de formuler des propositions d'amélioration. Les administrations améliorent en continue leurs services en analysant les informations recueillies, en affichant leur plan d'action, en formant leurs agents et en adaptant leur accueil des usagers et le traitement de leurs demandes. Une plateforme unique d'échanges est en ligne depuis mi-décembre 2020 sur le site service-public.fr. Elle fait de chaque usager et agent un acteur de l'amélioration continue des administrations.

Données clés

Auteur : [M. Fabrice Brun](#)

Circonscription : Ardèche (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 39177

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : [Autonomie](#)

Ministère attributaire : [Transformation et fonction publiques](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [25 mai 2021](#), page 4288

Réponse publiée au JO le : [10 août 2021](#), page 6351