



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Exclusion numérique des retraités

Question écrite n° 40020

Texte de la question

M. Hervé Saulignac attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès des ministres de l'économie, des finances et de la relance, et de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, chargé de la transition numérique et des communications électroniques, sur la fracture numérique et les inégalités face à la dématérialisation croissante des documents administratifs et la suppression des lieux d'accueil du public. En effet, il apparaît que les retraités sont plus susceptibles d'être en situation d'exclusion numérique. Une étude de l'Insee montre qu'en 2019, 53,2 % des personnes de plus de 75 ans ne disposent d'aucun accès à Internet depuis leur domicile (contre 12 % pour l'ensemble de la population). Cette fracture numérique isole les personnes ne sachant pas utiliser le matériel technologique à leur disposition ou n'en ayant pas la possibilité. Le déploiement des Maisons France service semble insuffisant actuellement pour remédier à ce problème : seulement 25 en Ardèche ont été créées à ce jour. Ce manque de service contribue à accentuer la fracture générationnelle, les retraités et personnes âgées ayant plus de chance de se trouver loin des Maisons France service et pouvant rencontrer des difficultés à s'y rendre. Enfin, cette partie de la population fait également face à des problèmes s'agissant des droits à la retraite, puisque les démarches administratives relèvent maintenant d'internet. Le bulletin de retraite étant désormais numérique, un nombre important de personnes âgées ne comprennent pas le montant de leur pension et souhaiteraient obtenir une information détaillée sur les décomptes des retraites (montant brut, détail des cotisations sociales, net, prélèvement à la source (taux), net versé en compte, montant imposable), de manière similaire à une fiche de paye d'un salarié, et facilement accessible, pour aider les retraités. Aussi, il lui demande ce que le Gouvernement entend mettre en œuvre pour réduire la fracture générationnelle et maintenir des services ouverts au public.

Texte de la réponse

Le 25 avril 2019, lors de sa conférence de presse de conclusion du Grand Débat National, le Président de la République a annoncé la création de « France Services » afin d'accompagner les citoyens dans les principales démarches administratives au plus près du terrain. Le réseau France Services poursuit trois objectifs : meilleure accessibilité des services publics, simplification des démarches, renforcement de la qualité de services. Le Gouvernement s'est fixé pour objectif la labellisation d'au moins un espace France Services par canton d'ici 2022, afin que chaque Français puisse avoir accès aux services publics essentiels à moins de 30 minutes de son domicile. Dans chaque France Services, un bouquet d'au moins 9 services est proposé, auxquels peuvent s'ajouter d'autres services proposés par les partenaires locaux. Cette mutualisation répond aux attentes des citoyens, puisque 95 % des répondants au Grand Débat National indiquent considérer comme « une bonne chose » le regroupement dans un même lieu de plusieurs services publics. La dimension humaine, essentielle pour les usagers, est garantie par la présence d'au moins deux agents polyvalents dans des lieux ouverts au minimum 5 jours par semaine. Afin de s'assurer que la dématérialisation des documents administratifs ne pénalise pas une partie des usagers, l'objectif de « 100 % de démarches dématérialisées d'ici 2022 » s'accompagne de dispositifs visant à la fois à lutter contre l'illectronisme et à soutenir une politique volontariste d'assistance aux publics les plus vulnérables dans leurs démarches administratives. Une vigilance particulière

est apportée au caractère inclusif des démarches en ligne, qui fait notamment l'objet d'un suivi du ministère de la transformation et de la fonction publiques. Des actions de soutien à la mise en accessibilité numérique des démarches sont proposées à tous les ministères. Par ailleurs, la stratégie nationale pour un numérique inclusif, présentée en septembre 2018, vise à ce que chacun puisse être formé ou accompagné dans ses usages numériques. Le programme prévoit, à terme, la formation de 1,5 million de personnes par an, notamment par le biais du « pass numérique » qui ouvre aux bénéficiaires un accès, dans des lieux préalablement qualifiés, à des services d'accompagnement numérique. Les appels à projet « Pass numériques » 2019 et 2020 ont mobilisé 22 millions d'euros et vont permettre de déployer 2 millions de Pass dans les territoires afin d'accompagner jusqu'à 400 000 personnes en difficulté avec le numérique. Dès septembre 2021, un nouvel appel à projets porté par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) va permettre aux collectivités de disposer d'un co-financement de l'Etat pour déployer de nouveaux Pass numériques dans les territoires. Le plan France Relance donne enfin un coup d'accélérateur à la lutte contre l'illectronisme via un nouvel effort d'investissement de 250 millions d'euros pour l'inclusion numérique. Ces moyens supplémentaires serviront à outiller les aidants (agents France Services, secrétaires de mairie, travailleurs sociaux...) et à accélérer leur montée en compétence. Ainsi, 10 millions d'euros permettront de généraliser l'outil Aidants Connect qui sécurise la réalisation de démarches administratives pour le compte de tiers. Des formations au numérique seront également proposées aux aidants dans le cadre d'un partenariat entre l'ANCT, l'opérateur de compétences Uniformation et l'Union nationale des centres d'action sociale. Par ailleurs, 4 000 conseillers numériques France Services seront recrutés, formés et financés pour développer des ateliers d'initiation et de perfectionnement au numérique. 40 millions d'euros seront également mobilisés pour équiper et outiller les médiateurs numériques en mobiliers et en matériels informatiques afin qu'ils puissent réaliser leur accompagnement hors les murs, en allant au-devant des habitants. Enfin, l'Etat soutient le centre d'appel Solidarité Numérique qui permet à des professionnels d'accompagner des personnes en difficulté avec des services numériques par téléphone.

Données clés

Auteur : [M. Hervé Saulignac](#)

Circonscription : Ardèche (1^{re} circonscription) - Socialistes et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 40020

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : [Transition numérique et communications électroniques](#)

Ministère attributaire : [Transition numérique et communications électroniques](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [6 juillet 2021](#), page 5292

Réponse publiée au JO le : [31 août 2021](#), page 6561