



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Difficultés administratives liées à internet

Question écrite n° 1

### Texte de la question

M. Antoine Herth attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les difficultés que rencontrent les personnes âgées du fait de la généralisation d'internet dans les démarches administratives. Il lui expose plus particulièrement le cas de l'une de ses administrées qui, âgée de plus de 80 ans, a perdu son permis de conduire. Souhaitant le renouveler, elle s'est adressée à la sous-préfecture qui lui a précisé qu'un rendez-vous devait impérativement être pris *via* internet. L'intéressée n'ayant ni internet, ni famille à proximité, a donc été dans l'obligation de revenir une seconde fois, tout en effectuant comme elle le pouvait les démarches requises sans ordinateur, ni scanner. Même si en l'espèce ce cas individuel a pu être réglé (grâce à l'aide à distance de proches), il n'en demeure pas moins que la généralisation d'internet pose de très sérieuses difficultés pour les personnes âgées vivant seules. Aussi, il souhaiterait que le Gouvernement se penche sur ce problème et qu'il puisse y apporter des solutions.

### Texte de la réponse

Le déploiement des télé-procédures dans le cadre du plan préfecture nouvelle génération (PPNG) a introduit un véritable changement dans le mode de délivrance des titres (carte d'identité, passeport, permis de conduire, certificat d'immatriculation), qui a conduit le ministère de l'intérieur à repenser la relation à l'utilisateur. La modernisation des processus doit bénéficier à chaque usager et offrir un service efficace, simple et accessible quelle que soit la catégorie d'utilisateurs concernée. Afin que les utilisateurs les plus fragiles et les plus éloignés du numérique puissent bénéficier de la même qualité de services, des dispositifs sont d'ores et déjà opérationnels pour les aider dans leurs démarches. Depuis le printemps 2017, des points numériques dans les préfectures et sous-préfectures ont été mis en place. L'objectif des points numériques en préfectures et sous-préfectures (environ 300 actuellement) est de répondre au besoin des populations touchées par la fracture numérique (raisons technologiques, géographiques ou culturelles) que peuvent être les personnes âgées. Ce dispositif vise à offrir un accès simple aux télé-procédures (un ordinateur, une imprimante et un scanner), et est animé par un médiateur numérique (service civique) dont la mission est d'assister en tant que de besoin l'utilisateur. La personne qui se présente à un point numérique sera systématiquement prise en charge et accompagnée tout au long de sa démarche sur Internet. Les préfectures ont initié localement des échanges avec les maisons de service au public (MSAP) présentes sur l'ensemble du territoire pour les inciter à proposer les nouvelles télé-procédures du ministère de l'intérieur à l'utilisateur. Un serveur vocal interactif a été mis en service le 16 octobre 2017 pour répondre aux questions des utilisateurs sur chaque titre (carte nationale d'identité / passeports / permis de conduire / certificat d'immatriculation). L'utilisateur peut à tout moment composer le 3400 pour obtenir des informations.

### Données clés

**Auteur :** [M. Antoine Herth](#)

**Circonscription :** Bas-Rhin (5<sup>e</sup> circonscription) - Les Constructifs : républicains, UDI, indépendants

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 1

**Rubrique** : Administration

**Ministère interrogé** : [Intérieur](#)

**Ministère attributaire** : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

**Date de signalement** : Question signalée au Gouvernement le 16 octobre 2017

**Question publiée au JO le** : [4 juillet 2017](#), page 3833

**Réponse publiée au JO le** : [5 décembre 2017](#), page 6159