



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Exclusion numérique des personnes âgées

Question écrite n° 13334

### Texte de la question

M. Thibault Bazin attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargé du numérique, sur la nécessité d'engager un plan national de lutte contre l'exclusion numérique des personnes âgées. Le plan gouvernemental « pour un numérique inclusif » ne cible en effet pas ces catégories qui sont pourtant directement impactées. C'est ainsi que l'étude des Petits Frères des Pauvres sur « L'exclusion numérique des personnes âgées » montre que 27 % des personnes de 60 ans et plus n'utilisent jamais internet et se trouvent donc en situation d'exclusion numérique. Ce taux monte à 35 % chez les anciens CSP-, à 53 % chez les personnes de 80 ans et plus et à 60 % chez les personnes disposant de moins de 1 000 euros de revenus mensuels. En termes géographiques, le taux d'exclusion numérique va de 21 % en Île-de-France à 36 % dans les Hauts-de-France et 40 % en Normandie (avec une moyenne de 28 % pour la province). En outre, pour celles qui utilisent internet, les démarches administratives dématérialisées apparaissent comme une source de crispations, au point que nombre d'entre elles abandonnent en cours de route et qu'un quart vont demander de l'aide pour la télédéclaration qui deviendra obligatoire en 2019. Il lui demande donc si le Gouvernement compte engager un plan national de lutte contre l'exclusion numérique des personnes âgées.

### Texte de la réponse

La stratégie nationale d'orientation de l'action publique annexée au projet de loi pour un État 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 cette perspective que s'inscrit notamment la politique d'inclusion numérique, priorité déclarée du Secrétaire d'État en charge du numérique. Celui-ci a ainsi présenté fin mai 2018 la stratégie pour un numérique inclusif. Elle est exposée dans un rapport largement concerté ([rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr](http://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr)). Parallèlement à la rédaction du rapport, les travaux ont permis de créer une plateforme en ligne, pour aider au déploiement dans les territoires de la stratégie par l'agrégation de ressources, outils et bonnes pratiques ([inclusion.societenumerique.gouv.fr](http://inclusion.societenumerique.gouv.fr)). Un kit d'intervention rapide est également disponible afin d'accompagner les personnes les plus éloignées de l'informatique (<https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>). La mission Société numérique, au sein de l'Agence du numérique, travaille également à ce défi, notamment en structurant les acteurs de la médiation numérique à travers une coopérative. Elle propose des données et des savoirs précis pour renforcer l'information et la compréhension des pratiques numériques et pour orienter les politiques publiques. Enfin, elle expérimente un dispositif de chèque culture numérique #APTIC (Agir pour l'Inclusion Numérique) dont l'objectif est de financer la prise en charge des usagers pour la réalisation de ces démarches en ligne dans des lieux labellisés afin de permettre leur mise en autonomie. Une première expérimentation de 300 chéquiers distribués à 300 personnes sur 3 territoires (Drôme, Gironde, La Réunion) a été réalisée au printemps 2017 pour l'accompagnement à la réalisation de la déclaration de revenu en ligne. 75% des personnes accompagnées se sont déclarés autonomes à la suite de la réalisation d'un parcours de formation dans 6 espaces publics numériques partenaires de l'expérimentation. Le 19 juillet 2018, le Président de la République a annoncé le déploiement national de #APTIC sous la forme d'un «

pass numérique ». D'autres mesures ont été prises pour répondre au défi d'accompagner les usagers les plus vulnérables et notamment les personnes âgées. Outre l'assistance téléphonique généraliste de service-public.fr, le Gouvernement accélère l'ouverture des maisons de services au public (MSAP). A l'été 2018, 1 281 MSAP ont d'ores et déjà été ouvertes. Elles 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 (aide et prestations sociales, emploi, insertion, retraite, énergie, prévention santé, accès aux droits, mobilité, vie associative, etc.). Lors des premières rencontres nationales des maisons de services au public, le commissaire général à l'égalité des territoires (CGET) a réaffirmé sa volonté de voir ce dispositif s'étendre. L'enjeu pour accompagner ces publics est aussi d'outiller les administrations chargées de la dématérialisation des démarches et de les acculturer à la démarche d'inclusion. Le programme « Cerfa numérique » porté par la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État comprend plus de 30 critères de qualité dont 9 visent spécifiquement à lutter contre l'exclusion numérique et à faciliter le travail des médiateurs.

## Données clés

**Auteur :** [M. Thibault Bazin](#)

**Circonscription :** Meurthe-et-Moselle (4<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 13334

**Rubrique :** Numérique

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [16 octobre 2018](#), page 9213

**Réponse publiée au JO le :** [7 mai 2019](#), page 4329