



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Séniors et fracture numérique

Question écrite n° 13764

Texte de la question

Mme Aude Luquet 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 le risque d'exclusion des séniors de la transformation numérique. Cette fracture menace particulièrement les personnes âgées alors que près de 30 % de la population aura plus de 60 ans en 2025. Le Grand plan d'investissement vise à rendre 100 % des services publics dématérialisés et doit permettre de réduire durablement la dépense publique à l'horizon 2022 ; la transformation numérique impacte toutes les dimensions de la vie sociale: déclarations aux administrations, télémedecine, achats en ligne, domotique... Face à ces évolutions, le risque d'une fracture numérique n'est pas négligeable. Elle peut s'expliquer aussi bien par des causes financières qu'éducatives. La maîtrise du langage numérique comme facteur d'intégration et d'émancipation appelle des politiques de formation initiale, sous peine d'accroître les tensions sociales avec un risque de société à deux vitesses. Ainsi, elle lui demande quelles actions spécifiques le Gouvernement entend lancer en faveur des séniors pour permettre une politique numérique inclusive.

Texte de la réponse

Le déploiement des services publics numériques, pour les démarches courantes des Français, est une priorité du Gouvernement. La dématérialisation des démarches administratives peut être un facteur d'amélioration de la qualité du service et de sa disponibilité. Selon le tableau de bord des services publics numériques 2017, en 2016, parmi les particuliers déclarant avoir réalisé une démarche administrative au cours des 12 derniers mois, 3 sur 4 déclarent l'avoir effectuée en ligne. 90% se sont déclarés satisfaits de la démarche effectuée en ligne. Ces deux indicateurs sont en hausse par rapport à 2015. Concernant les entreprises de plus de 10 salariés, dont 74% déclarent avoir réalisé des démarches en ligne dans les 12 derniers mois (+8 pts), 95% d'entre elles se disent satisfaites de la dématérialisation (+7 pts). Dans la très large majorité des cas, la voie numérique n'est néanmoins pas l'unique voie pour effectuer des démarches administratives et les usagers peuvent toujours profiter des voies classiques (papier). Seules quelques procédures concernant des particuliers impliquent des démarches entièrement numériques. Ces cas concernent notamment 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. S'il n'apparaît donc pas nécessaire de légiférer sur ce sujet à ce stade, l'enjeu est bien d'accompagner concrètement les publics les plus vulnérables et les moins au fait des usages numériques. Ainsi, 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 également la politique d'inclusion numérique, priorité déclarée du Secrétaire d'État chargé 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.societenumérique.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). 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 notamment à la structuration des acteurs de la médiation numérique, à travers la création d'une coopérative. Elle propose également 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 déclarées autonomes à la suite de la réalisation d'un parcours de formation dans 6 espaces publics numériques partenaires de l'expérimentation. L'initiative APTIC est en voie de généralisation nationale. D'autres mesures ont été prises pour répondre à ce défi. Outre l'assistance téléphonique généraliste de service-public.fr, le Gouvernement accélère l'ouverture des maisons de services au public (MSAP). 1 212 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. Enfin, 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 DINSIC 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 : [Mme Aude Luquet](#)

Circonscription : Seine-et-Marne (1^{re} circonscription) - Mouvement Démocrate et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 13764

Rubrique : Numérique

Ministère interrogé : [Numérique](#)

Ministère attributaire : [Numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [30 octobre 2018](#), page 9641

Réponse publiée au JO le : [14 mai 2019](#), page 4524