



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Accessibilité numérique aux services des URSSAF

Question écrite n° 26375

Texte de la question

Mme Sabine Thillaye attire l'attention de M. le ministre de l'action et des comptes publics au sujet de l'accessibilité aux services des URSSAF pour les personnes ne maîtrisant pas les outils numériques. D'après une étude publiée par l'institut CSA en juin 2018, 23 % des Français ne seraient pas à l'aise avec le numérique. À l'ère de la dématérialisation croissante des démarches administratives, les personnes touchées par l'inhabileté numérique rencontrent de nombreuses difficultés pour effectuer ces démarches. En circonscription, Mme la députée a notamment été sollicitée suite à l'extension du prélèvement à la source aux particuliers employeurs. Les services des URSSAF ont diffusé rapidement les modalités d'application du dispositif pour les déclarants en ligne. En revanche, pour les particuliers employeurs qui ne souhaitent pas effectuer leurs démarches sur Internet, la procédure n'a été communiquée en ligne qu'au mois de décembre 2019, soit un mois avant la mise en œuvre de la mesure. Les citoyens ayant pris contact avec les services de l'URSSAF avant cette date ont rencontré deux types de problèmes : difficultés à joindre les services concernés ou réponses inadaptées à la problématique (proposition d'achat d'une tablette électronique pour effectuer les démarches en ligne par exemple). Aussi, elle l'interroge sur les moyens mis en œuvre par les services des URSSAF pour accompagner les personnes ne maîtrisant pas les outils numériques dans leurs démarches administratives, afin de mieux répondre à leurs attentes.

Texte de la réponse

Vous avez appelé l'attention du ministre de l'économie, des finances et de la relance sur les moyens mis en œuvre par le Gouvernement pour permettre l'accès aux services publics et plus particulièrement aux services numériques proposés par les URSSAF aux personnes ayant des difficultés, voire une incapacité, à utiliser les outils informatiques. Le numérique est aujourd'hui de plus en plus présent dans la vie des Français. L'augmentation du taux d'équipement, le développement des usages et la progression du niveau de compétence général témoignent d'une véritable transformation de notre société. L'amélioration de la qualité des services publics passe nécessairement par l'innovation numérique et, conformément au plan d'action du Gouvernement, 100 % des démarches administratives doivent pouvoir être réalisées par voie dématérialisée d'ici 2022. En outre, le numérique est indispensable pour permettre une véritable simplification de nombreuses démarches administratives et la création de services innovants et performants, très attendus des utilisateurs. L'adoption des outils numériques implique la mise en place d'une stratégie nationale axée autour de la formation et de l'accompagnement des citoyens éloignés d'Internet, tout en garantissant l'accès aux administrations pour les personnes qui ne seront pas en mesure d'appréhender ces nouveaux outils. C'est ainsi que le Gouvernement a créé le "pass numérique" qui donne accès à 10 ou 20 heures de formation aux outils dématérialisés sur Internet. Parallèlement, un plan de formation des « aidants numériques » au sein des administrations a été mis en place pour assurer un meilleur accompagnement. En outre, le Gouvernement s'est engagé dans un plan d'action pour renforcer l'accessibilité téléphonique en assurant, notamment aux personnes ne pouvant utiliser l'outil numérique, des possibilités de communication et de médiation adaptées au sein des administrations. Enfin, afin de répondre aux attentes des citoyens exprimés lors du grand débat national, 300 "maisons France Service"

regroupant des services publics polyvalents sont en cours de déploiement sur le territoire. Les services des URSSAF s'inscrivent pleinement dans ces démarches et, durant la période de transition numérique, des solutions alternatives adaptées à certaines populations, telles que le maintien de certaines déclarations par voie papier, demeurent accessibles. Le centre national gérant le Chèque emploi service universel (CESU) a ainsi mis en place, dans le cadre de la réforme du prélèvement à la source (PAS), un dispositif téléphonique pour les employeurs réalisant leur déclaration papier permettant la communication immédiate du montant net de PAS, après réception de leur déclaration, afin de ne pas pénaliser les salariés d'un retard dans le versement de leur rémunération. Toutefois, il convient de souligner que le prélèvement à la source pour les particuliers-employeurs est nettement plus compliqué à mettre en œuvre par voie papier que par voie dématérialisée puisqu'il implique une démarche des employeurs avant chaque déclaration. S'agissant du PAS, seule l'utilisation du CESU dématérialisé dispense l'employeur de tout calcul du montant d'impôt à prélever. L'employeur peut même confier aux URSSAF le soin de réaliser le prélèvement sans aucune intervention de sa part. Les démarches par voie dématérialisée sont souvent un atout pour aider les personnes qui sont peu familières avec les démarches administratives à les réaliser facilement, de manière totalement automatisée.

Données clés

Auteur : [Mme Sabine Thillaye](#)

Circonscription : Indre-et-Loire (5^e circonscription) - Non inscrit

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 26375

Rubrique : Sécurité sociale

Ministère interrogé : [Action et comptes publics](#)

Ministère attributaire : [Comptes publics](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [4 février 2020](#), page 711

Réponse publiée au JO le : [19 janvier 2021](#), page 512