



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Améliorer l'accompagnement des personnes âgées pour la dématérialisation

Question écrite n° 42741

Texte de la question

M. André Villiers interroge 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 l'accompagnement des personnes âgées pour la dématérialisation des démarches administratives. L'avènement du numérique a partiellement dématérialisé la plupart des dimensions de la vie collective : travail, consommation, correspondance, mais aussi services et démarches administratives. Dans un rapport intitulé « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics » publié en 2019, le Défenseur des droits alerte toutefois sur les risques et dérives de cette transformation numérique, notamment en matière d'égalité d'accès aux services publics : « la dématérialisation offre de nouveaux moyens d'accès aux services publics et permet de simplifier l'accès aux informations et aux documents administratifs pour une majorité d'utilisateurs mais comporte un risque de recul de l'accès aux droits et d'exclusion pour nombre d'entre eux ». Une personne âgée sur quatre est ainsi confrontée à des difficultés dans les démarches administratives et une personne sur sept abandonne finalement devant la complexité de la tâche ; beaucoup ne disposent d'aucune aide dans leur entourage en cas de difficultés. Les personnes comprenant mal le français, ou utilisant rarement internet, sont les plus touchées. Les répercussions de l'illectronisme varient aussi selon les territoires : avec la fermeture des services publics, les populations âgées qui vivent en zone rurale sont plus démunies que les autres devant la dématérialisation des démarches administratives. C'est tout particulièrement prégnant dans certaines zones de l'Yonne. Dématérialisation du service public devient alors parfois synonyme de déshumanisation. Il lui demande quelles mesures le Gouvernement compte prendre et suivant quel calendrier afin d'améliorer l'accompagnement des personnes âgées pour la dématérialisation des démarches administratives.

Texte de la réponse

L'accès de tous les Français au numérique est une priorité du Gouvernement. 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 millions 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 ont permis de déployer deux millions de Pass dans les territoires afin d'accompagner jusqu'à 400 000 personnes en difficulté avec le numérique. Le plan France Relance donne par ailleurs un fort coup d'accélérateur à la lutte contre l'illectronisme via un nouvel effort d'investissement inédit de 250 millions d'euros pour l'inclusion numérique. Cette enveloppe du plan de relance se comporte autour de trois axes : les Conseillers Numériques France services, le dispositif Aidants Connect et la mise à disposition de mobilier pour l'inclusion numérique. Ces moyens supplémentaires permettent d'accélérer la montée en compétence des citoyens exclus du numérique, notamment pour qu'ils puissent mener à bien leurs démarches administratives. Ainsi, plus de 4 000 conseillers numériques France Services sont en train d'être recrutés, formés et financés pour développer des ateliers collectifs d'initiation et de perfectionnement

au numérique ainsi que des accompagnements individuels. Ils sont déjà près de 1700 en poste et 2200 en formation sur l'ensemble du territoire. Au sein du département de l'Yonne, 3 conseillers sont actuellement en activité et 8 sont en formation. A terme, ils seront 23 dans l'Yonne, afin de pallier la fracture numérique dont vous me faites part. Grâce à ce dispositif, plus de 65 000 personnes ont pu d'ores et déjà être accompagnées sur l'ensemble du territoire pour apprendre à se servir des outils numériques. Le dispositif Aidants Connect permet de compléter les mécanismes précédents afin de sécuriser l'accompagnement des citoyens dans leurs démarches administratives en ligne. Il s'agit d'un service numérique permet de sécuriser l'intervention d'un « aidant » (travailleur social, agent du service public, secrétaire de mairie) qui réalise une démarche administrative pour le compte d'un usager ne souhaitant pas la faire seul. Entièrement financé par l'Etat, ce service en cours de généralisation permet d'assurer la confidentialité et le respect des données personnelles de l'utilisateur accompagné. Enfin, parmi l'enveloppe du plan France Relance dédiée à l'inclusion numérique, près de 40 millions d'euros sont mobilisés pour équiper les médiateurs numériques en mobilier et en matériel informatique reconditionné afin qu'ils puissent réaliser leurs accompagnements hors les murs, au plus près des besoins des habitants exclus du numérique.

Données clés

Auteur : [M. André Villiers](#)

Circonscription : Yonne (2^e circonscription) - UDI et Indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 42741

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 : [23 novembre 2021](#), page 8421

Réponse publiée au JO le : [15 février 2022](#), page 1052