



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Accessibilité des services publics et dématérialisation

Question écrite n° 9667

Texte de la question

M. Jacques Marilossian attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargé du numérique, sur l'accessibilité de certains services publics pour les personnes âgées. Dans le cadre du programme « Action publique 2022 », l'ensemble des services publics devront être dématérialisés à l'horizon 2022. Dans un objectif de diminution et de rationalisation de la dépense publique, les effectifs des standards téléphoniques sont logiquement réduits et de nombreux services publics sont désormais uniquement joignables sur des lignes surtaxées. Cependant, cela crée des difficultés considérables pour les personnes, notamment âgées, qui ne savent pas se servir des outils électroniques. Il est problématique démocratiquement que ces 13 millions de citoyens doivent payer pour accéder à ces services quand ils sont disponibles gratuitement en ligne. Il a ainsi été alerté par une citoyenne de sa circonscription, sans ordinateur et de retour d'hospitalisation, qui ne pouvait joindre le Centre national du chèque emploi service universel (CNESU) autrement que par un numéro surtaxé. Il lui demande quelles actions pourraient être prises afin de garantir à ces populations un accès facilité et gratuit aux services de l'État en parallèle de l'incontournable développement du numérique.

Texte de la réponse

Le ministère de l'économie et des finances partage avec le ministère des affaires sociales et de la santé et le secrétariat d'État chargé du numérique l'objectif du maintien, pour les particuliers, de la gratuité d'accès aux services publics et particulièrement de la gratuité d'accès aux services permettant aux particuliers employeurs de déclarer leur salarié. L'accessibilité du service public de la sécurité sociale est une priorité du Gouvernement. Cette ambition est directement traduite dans la nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG) qui lie l'État et les branches du régime général de sécurité sociale pour la période 2018-2022. La nouvelle convention d'objectifs et de gestion, entre l'État et l'Agence centrale des organismes de sécurité sociale, prévoit une procédure de rappel téléphonique des cotisants qui ont appelé sans succès. Cette évolution s'inscrit dans le cadre, plus large, de dispositifs de rappel et d'alerte personnalisés qui seront mis en place dans la branche recouvrement (courriel, SMS, notifications dossiers cotisant en ligne) par le Centre national du chèque emploi service universel (CNESU). S'agissant plus particulièrement du canal téléphonique, le projet de loi pour un État, au service d'une société de confiance, prévoit la fin du surcoût téléphonique pour les usagers à compter de 2021. La transformation numérique ne revêt pas qu'un enjeu technologique, c'est aussi un enjeu social et culturel. La réussite d'un plan de transformation dépend de la capacité de chacun à s'approprier les nouveaux usages. Et cela ne doit pas être réservé aux plus agiles, ni aux plus favorisés. Il est nécessaire d'aider chacun à gagner en autonomie et à profiter des opportunités qu'offre le numérique. Aider chacun en étant à ses côtés ou en l'orientant vers des ateliers de formation pour acquérir les fondamentaux ou monter en compétences numériques. Quatre groupes de travail ont été missionnés en décembre 2017 pour réaliser un état des lieux et des recommandations quant à : l'identification et l'orientation des publics, la structuration de l'offre, la consolidation économique, les modèles de gouvernance. Ce travail a permis la création d'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 Une stratégie qui s'appuie sur 6 piliers : 1. adopter une

démarche collective et convaincre de l'importance de l'inclusion numérique : seul gage de la réussite, la mobilisation et la coordination de toutes les parties prenantes (État, collectivités, acteurs locaux, entreprises privées, etc.) impliquent une sensibilisation aux enjeux à tous niveaux. Une cartographie des acteurs à mobiliser est disponible sur la plateforme. Des guides de sensibilisation vont prochainement l'enrichir. 2. être au service des usagers et aider chaque personne en contact avec des publics à les accompagner et à les faire monter en compétence : des guides d'accompagnement et des outils de diagnostic sont mis à disposition avec le concours des associations parties prenantes de la stratégie : kit-inclusion.societenumérique.gouv.fr 3. révéler les lieux de médiation numérique et les aider à se structurer pour leur donner des capacités supplémentaires : une mise à jour du recensement des lieux sera proposée sur la base d'un référentiel de qualité de services. Il sera co-construit avec les remontées des collectivités. 4. mieux mobiliser les financements disponibles : une cartographie présentera les fonds activables dès à présent en attente de la création d'un fonds de soutien pour l'inclusion numérique. 5. soutenir la méthode dans tous les territoires : un kit d'animation des ateliers à réaliser dans les territoires pour mettre en place les étapes essentielles de la stratégie sera disponible pour tous. 6. Mettre en place un événement national dédié à l'inclusion et aux cultures numériques.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Marilossian](#)

Circonscription : Hauts-de-Seine (7^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 9667

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : [Numérique](#)

Ministère attributaire : [Numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [19 juin 2018](#), page 5232

Réponse publiée au JO le : [24 juillet 2018](#), page 6671