

## 15ème législature

<b>Question N° :</b> <b>1018</b>	<b>De M. Laurent Furst ( Les Républicains - Bas-Rhin )</b>	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé &gt; Numérique</b>		<b>Ministère attributaire &gt; Numérique</b>
<b>Rubrique &gt;Internet</b>	<b>Tête d'analyse</b> >Fracture numérique - soutien aux associations	<b>Analyse &gt; Fracture numérique - soutien aux associations.</b>
Question publiée au JO le : <b>12/09/2017</b> Réponse publiée au JO le : <b>09/01/2018</b> page : <b>186</b> Date de signalement : <b>19/12/2017</b>		

### Texte de la question

M. Laurent Furst appelle l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargé du numérique, sur l'accentuation à venir de la fracture numérique. Celle-ci devrait en effet être amplifiée dans les années à venir par la multiplication des démarches administratives en ligne voire leur systématisation (ce sera le cas en particulier de la déclaration des revenus à partir de 2019). Acteurs clé de la résorption de cette fracture, de nombreux particuliers et associations prennent bénévolement de leur temps libre pour former ceux des Français qui sont les plus éloignés d'Internet, en particulier nombre de séniors. Il souhaite donc savoir comment le Gouvernement entend soutenir ces initiatives visant à résoudre la fracture numérique. Il suggère notamment que le Gouvernement crée une bibliothèque numérique de matériel pédagogique à destination de tous ces formateurs associatifs et particuliers. S'y pourraient trouver des tutoriels et des déclarations fictives à destination des administrations (trésor public, sécurité sociale...) afin d'accompagner ces formations.

### Texte de la réponse

Le Gouvernement incite en effet les administrations à augmenter leur offre de démarches en ligne et à en améliorer la qualité. Cependant, il importe de rappeler que la dématérialisation s'impose d'abord aux administrations. Il s'agit en effet de permettre aux usagers d'effectuer leurs démarches administratives par voie numérique. Pour mémoire, l'usager a le droit de saisir l'administration par voie électronique sauf exceptions, or c'est un droit qui n'est pas toujours simple d'exercer. L'usage conserve aussi le droit d'effectuer ses démarches administratives par des canaux non dématérialisés, sauf exceptions. A cet effet, les usagers doivent pouvoir bénéficier d'un accompagnement pour transmettre une demande ou faire une déclaration à l'administration. Ainsi, les lieux d'accueil physiques sont destinés à devenir des interfaces privilégiées entre l'utilisateur et les services en ligne. C'est notamment le sens du maillage du territoire par les Maisons de service au public qui organisaient le 10 octobre 2017 leurs premières rencontres nationales. Dans le 16ème baromètre du numérique réalisé en 2016 par le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC) pour l'Agence du Numérique, le CGE et pour l'ARCEP, 90% des utilisateurs de démarches en ligne pensent qu'elles ont été plutôt faciles à effectuer et 6 Français sur 10 sont peu ou pas du tout inquiets à l'idée d'accomplir en ligne la plupart des démarches administratives et fiscales. Le choix des démarches en ligne par la majorité des Français permettra d'atant mieux de consacrer les ressources d'accueil nécessaires pour les 15% qui ne s'en sentent pas capables. Par ailleurs, l'Agence du Numérique expérimente un dispositif de chèque culture numérique #APTIC dont l'objectif est de financer la prise en charge des usagers pour la réalisation de ces démarches en ligne dans des lieux labellisés et



de qualité et de viser 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. Dans le cadre de cette expérimentation, la maquette pédagogique (ou outil beta) utilisée par la DGFIP pour former en interne ses agents a été mise à disposition des médiateurs numériques impliqués afin de faciliter la prise en charge de l'accompagnement et le respect des données privées des usagers.