



15ème législature

Question N° : 13113	De Mme Gisèle Biémouret (Socialistes et apparentés - Gers)	Question écrite
Ministère interrogé > Numérique		Ministère attributaire > Numérique
Rubrique >numérique	Tête d'analyse >Accès numérique personnes âgées	Analyse > Accès numérique personnes âgées.
Question publiée au JO le : 09/10/2018 Réponse publiée au JO le : 07/05/2019 page : 4328 Date de changement d'attribution : 02/04/2019		

Texte de la question

Mme Gisèle Biémouret appelle l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargé du numérique, sur l'accès au numérique des personnes âgées. En effet, après avoir mené une étude auprès des personnes âgées, les Petits frères des pauvres suggèrent de doubler le plan gouvernemental pour un numérique inclusif par un « plan national d'envergure de lutte contre l'exclusion numérique » dédié à ce public. Ils apportent ainsi leur contribution au débat en mettant le doigt sur les spécificités et les enjeux de « l'illectronisme » des personnes âgées, notamment les plus fragiles d'entre elles. Car le plan gouvernemental n'évoque pas spécifiquement la question de leur accès au numérique. L'étude montre que 27 % des personnes de 60 ans et plus n'utilisent jamais internet et se trouvent donc en situation d'exclusion numérique. Ce taux monte à 35 % chez les anciens CSP moins, à 53 % chez les personnes de 80 ans et plus et à 60 % chez les personnes disposant de moins de 1 000 euros de revenus mensuels. Face à cette situation, les Petits frères des pauvres refusent à juste titre de considérer les personnes les plus âgées comme une « génération perdue ». L'étude formule quatorze propositions dont la préconisation d'installer un univers *web friendly* dans le quotidien des personnes âgées. Il recommande d'inciter les opérateurs à proposer un tarif social pour l'abonnement à la connexion. Il suggère aussi de mettre en place une aide à l'installation des équipements et de proposer des services « d'assistance de proximité adaptée et gratuite, avec un contact humain ». Elle lui demande de préciser ses intentions dans ce domaine suite à ces propositions complémentaires.

Texte de la réponse

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 notamment 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.societenumerique.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 également à ce défi, notamment en structurant les acteurs

de la médiation numérique à travers 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 chèquiers 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 déclarés autonomes à la suite de la réalisation d'un parcours de formation dans 6 espaces publics numériques partenaires de l'expérimentation. Le 19 juillet 2018, le Président de la République a annoncé le déploiement national de #APTIC sous la forme d'un « pass numérique ». D'autres mesures ont été prises pour répondre au défi d'accompagner les usagers les plus vulnérables. Outre l'assistance téléphonique généraliste de service-public.fr, le Gouvernement accélère l'ouverture des maisons de services (MSAP) au public. A l'été 2018, 1 281 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. 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 direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État comprend plus de 30 critères de qualité dont 9 visent spécifiquement à lutter contre l'exclusion numérique et à faciliter le travail des médiateurs.