



15ème législature

Question N° : 14924	De M. Bertrand Pancher (Libertés et Territoires - Meuse)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances (Mme la secrétaire d'État auprès du ministre)		Ministère attributaire > Numérique
Rubrique > administration	Tête d'analyse > Simplification administrative	Analyse > Simplification administrative.
Question publiée au JO le : 11/12/2018 Réponse publiée au JO le : 09/07/2019 page : 6467 Date de changement d'attribution : 02/04/2019		

Texte de la question

M. Bertrand Pancher attire l'attention de Mme la secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances, sur la complexité d'utilisation des services numériques, notamment pour les formalités de signalement de fraude à la carte bancaire. Cette démarche qui s'effectue *via* la plateforme franceconnect.gouv.fr nécessite en effet de choisir un compte existant ([impots.gouv](http://impots.gouv.fr), ameli.fr, idn.laposte.fr, msa.fr) pour se connecter sur service-public.fr et remplir le formulaire de signalement de fraude. De nombreuses démarches intermédiaires ont lieu avant de pouvoir réceptionner le récépissé de signalement, document indispensable à l'accomplissement des formalités auprès de l'organisme bancaire. À l'heure de la simplification administrative, cette procédure n'est vraiment pas accessible à tous, particulièrement pour les personnes peu à l'aise dans l'utilisation des outils numériques. Ce type de déclaration contribue par conséquent à éloigner les usagers des services publics et contribue à alimenter de légitimes frustrations, voire des rejets. Aussi, il souhaiterait savoir quels seront les moyens mis en œuvre par le Gouvernement pour simplifier ces formalités et les rendre véritablement accessibles à tous. Il souhaite notamment savoir s'il entend rétablir la possibilité d'effectuer ces formalités physiquement au sein des structures compétentes (ex : commissariat de police, gendarmerie) par le biais notamment de guichets réservés aux personnes qui ne seront jamais familiarisées avec ce type d'outils.

Texte de la réponse

Le déploiement des services publics numériques pour les démarches courantes des Français est une priorité du Gouvernement. Le Gouvernement a annoncé l'objectif d'atteindre 100 % des démarches administratives dématérialisées d'ici 2022. Dans la très large majorité des cas, la voie numérique n'est néanmoins pas l'unique alternative pour effectuer des démarches administratives et les usagers peuvent toujours profiter des voies classiques (notamment les formalités papiers). Seules quelques procédures concernant des particuliers impliquent des démarches entièrement numériques. Ces cas concernent : la procédure d'inscription en premier cycle universitaire qui doit être effectuée par téléprocédure (plateforme « Parcoursup »). Le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'innovation a néanmoins largement détaillé les consignes sur son site et fournit une assistance téléphonique, afin de permettre à tout usager vulnérable de pouvoir réaliser la démarche ; la demande de permis de conduire (article 1er de l'arrêté du 20 avril 2012 fixant les conditions d'établissement, de délivrance et de validité du permis de conduire) qui doit désormais être effectuée par télé service. Trois alternatives s'offrent à une victime souhaitant déclarer aux autorités une fraude à la carte bancaire : Soit en ligne, via le site du ministère de

l'intérieur : le plaignant devra s'authentifier en ligne afin de prouver son identité. Pour cela, il lui est demandé de se connecter via le bouton « France Connect » à l'un de ses comptes suivants : soit [impôts.gouv.fr](https://impots.gouv.fr) (en entrant uniquement son numéro fiscal et son mot de passe), soit amelie.fr (en entrant son numéro de sécurité sociale et son mot de passe), soit la poste, soit son compte MSA. Le bouton France Connect ne sert ici que de « liant » avec les autres comptes publics dont dispose l'intéressé et permet aux autorités d'obtenir une preuve d'identité. Soit sur place au commissariat ou en gendarmerie où la réception de la plainte ne peut être refusée. Nul besoin ainsi de rétablir la possibilité d'effectuer ces formalités physiquement car cette possibilité n'a pas été supprimée. Si l'auteur est inconnu, une pré-plainte en ligne est possible. Pour remplir la pré-plainte, il s'agira de se connecter via le bouton France Connect comme indiqué ci-dessus. Soit par courrier : Il faut alors envoyer une lettre sur papier libre au tribunal de grande instance du lieu de l'infraction ou du domicile de l'auteur de l'infraction. La lettre doit préciser les éléments suivants : État civil et coordonnées complètes (adresse et numéro de téléphone) du plaignant ; Récit détaillé des faits, la date et le lieu de l'infraction ; Nom de l'auteur supposé s'il est connu (sinon, il convient de déposer plainte contre X) ; Noms et adresses des éventuels témoins de l'infraction ; Description et l'estimation provisoire ou définitive du préjudice ; Documents de preuve (certificats médicaux constatant des blessures, arrêts de travail, factures diverses, constats en cas de dégâts matériels) S'il n'apparaît donc pas nécessaire de légiférer sur ce sujet à ce stade, l'enjeu est bien d'accompagner concrètement les publics les plus vulnérables et les moins au fait des usages numériques. C'est dans cette perspective que s'inscrit pleinement la politique d'inclusion numérique, priorité déclarée du Secrétaire d'Etat chargé du numérique. Celui-ci a ainsi présenté fin mai la stratégie nationale 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, d'outils et de bonnes pratiques (inclusion.societenumerique.gouv.fr), ainsi que par la définition de trois niveaux d'accompagnement : les urgences numériques (pour ne pas perdre un droit ou une allocation, ou ne pas encourir une pénalité), l'inclusion numérique (pour gagner en autonomie) et la montée en compétences numériques. La mission société numérique, au sein de l'Agence du Numérique, travaille aussi à la structuration des acteurs de la médiation numérique, à travers la création d'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 déclarées autonomes à la suite de la réalisation d'un parcours de formation dans 6 espaces publics numériques partenaires de l'expérimentation. Le 19 juillet 2019, le Président de la République a annoncé le déploiement national de cette initiative. D'autres mesures ont été prises pour répondre au défi de l'inclusion numérique. Outre l'assistance téléphonique généraliste de service-public.fr, le Gouvernement accélère l'ouverture des maisons de service au public. En janvier 2019, 1271 maisons de services au public 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.