



## 16ème législature

<b>Question N° : 6031</b>	<b>De M. Boris Vallaud</b> ( Socialistes et apparentés (membre de l'intergroupe NUPES) - Landes )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Travail, plein emploi et insertion		<b>Ministère attributaire</b> > Travail, plein emploi et insertion
<b>Rubrique</b> >services publics	<b>Tête d'analyse</b> >Dématérialisation des informations	<b>Analyse</b> > Dématérialisation des informations.
Question publiée au JO le : <b>28/02/2023</b> Réponse publiée au JO le : <b>09/05/2023</b> page : <b>4285</b>		

### Texte de la question

M. Boris Vallaud attire l'attention de M. le ministre du travail, du plein emploi et de l'insertion sur les conséquences liées à la dématérialisation des procédures administratives. Le développement des technologies numériques a un impact important sur la vie sociale et politique conduisant à une fracture numérique, notamment pour les retraités, qui se sentent exclus des nouvelles procédures. 30 % des retraités ne recourent pas au numérique par manque d'équipements ou de périphériques (relais internet, imprimante, scanner...), ou encore de maîtrise de l'outil informatique. Trois Français sur cinq éprouvent des difficultés à utiliser l'ordinateur pour effectuer leurs démarches administratives, excluant les personnes les plus vulnérables, qui, face à la complexité de ces nouvelles procédures dématérialisées, renoncent à leurs droits. En conséquence, il lui demande quelles sont les mesures envisagées par le Gouvernement visant à conserver l'accès à l'information relative aux pensions de retraite et à l'accès aux droits des retraités.

### Texte de la réponse

La dématérialisation des procédures administratives permet au plus grand nombre de réaliser leurs démarches à tout moment tout en permettant de réduire les délais de traitement et de réduire les erreurs qui peuvent se produire lorsque la demande est faite au travers d'un formulaire papier, qui implique une action humaine pour l'intégration des informations dans les systèmes d'information des organismes. Les services publics sont conscients de la nécessité de faciliter les demandes de droit et travaillent activement à une amélioration de l'ergonomie des démarches en ligne, particulièrement suivie par la Direction interministérielle du numérique. Sur le champ de la sécurité sociale, un des axes de travail des organismes de sécurité sociale porte justement sur ce progrès des démarches en ligne, tenant compte de l'expérience des utilisateurs, afin de simplifier l'usage du numérique au plus grand nombre. Néanmoins, les assurés ont toujours la possibilité d'effectuer leurs demandes via un formulaire papier. Les assurés qui rencontrent des difficultés à effectuer leurs démarches via internet ou en papier ont la possibilité de se rendre dans les accueils physiques des caisses de sécurité sociale, ou dans une Maison France Services, qui les accompagneront pour effectuer leurs démarches.