

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Expérimentation du « chèque numérique » dans la Drôme, en Gironde et à La Réunion

*Un chèque numérique pour accompagner la population dans
la réalisation des démarches administratives en ligne*

#APTIC - 25 avril 2017

De nombreux services publics (administrations, opérateurs, collectivités etc.) se lancent dans un processus de dématérialisation de leurs procédures ; les démarches en ligne, qui répondent à une attente des usagers, offrant également des bénéfices en termes de coûts, d'efficacité et de personnalisation des services. Face à cette dynamique, qui va s'accélérer ces prochaines années, près de 40% des Français se disent inquiets à l'idée de devoir réaliser la plupart de leurs démarches administratives et fiscales en ligne et 28% attendent des pouvoirs publics d'être accompagnés¹.

Afin de lutter contre l'émergence de nouvelles fractures d'accès et d'usages face à ces services publics numériques, des dispositifs d'accompagnement des usagers doivent être mis en place.

Pour y répondre, l'Agence du Numérique, par le biais du [pôle Société Numérique](#), soutient le projet de « chèque numérique » #APTIC comme outil d'accompagnement des usagers dans la réalisation des démarches administratives en ligne.

Sur le modèle du chèque déjeuner, le « chèque numérique » permet aux citoyens d'accéder à un service de médiation numérique. Ce dispositif a été conçu par Médias-Cité, acteur de la médiation numérique en Nouvelle-Aquitaine. #APTIC est lauréat de l'appel à projets « La France S'engage » qui récompense les projets les plus innovants au service de la société.

Le chèque numérique #APTIC entre dans sa première phase d'expérimentation du 19 avril à fin mai 2017 dans le cadre de l'ouverture de la campagne de déclaration de revenus en ligne. Portée par l'Agence du Numérique, Médias-Cité et la Direction Générale des Finances Publiques, cette expérimentation se tient dans 3 départements², et repose sur 4 centres départementaux des finances publiques et 6 espaces publics numériques (2 par département) :

- Dans la Drôme : ville de Romans-sur-Isère
- En Gironde : villes de Libourne et de La Réole
- A La Réunion : ville de Saint-Denis

300 chèquiers (100 par département) sont mis en circulation pour accompagner 300 usagers. Ainsi, les usagers qui se présenteront dans les centres des finances publiques de ces 4 villes en exprimant des difficultés à effectuer leurs démarches fiscales en ligne et qui ne pourraient être aidés sur place, se verront proposer un accompagnement, entièrement gratuit dans l'un des 2 espaces publics numériques situés à proximité du centre des finances publiques. Un carnet de 5 chèques numériques leur sera remis et donnera droit à un parcours d'accompagnement aux usages numériques, chaque chèque correspondant à un atelier (par exemple : découverte de l'environnement numérique – ordinateurs, tablettes - découverte du navigateur internet, ...). L'espace public numérique est contre-payé en échange de la remise par l'utilisateur des chèques.

Cet accompagnement par des professionnels médiateurs numériques vise à compléter l'aide qui peut déjà être apportée par les agents d'accueil des services des impôts. Il permet de faire rentrer dans des parcours d'accompagnement numérique les citoyens très éloignés des usages informatiques et de les rendre progressivement autonomes face à l'ordinateur et à la réalisation des démarches en ligne.

Une évaluation du dispositif sera réalisée fin juin sur la base des retours d'expérience, en vue d'une généralisation progressive tout au long de l'année 2017.

1 - Source : [Baromètre du Numérique \(édition 2016\)](#), co-financé par l'Agence du Numérique

2 - Le choix des territoires expérimentaux a été fait, à la fois sur la base du dynamisme des lieux d'accompagnement numérique qui se sont montrés volontaires et sur un usage plus faible, dans ces villes, de la déclaration des revenus en ligne par rapport à la moyenne nationale.