

DEMARCHES ADMINISTRATIVES · SE PASSER D'INTERNET

Déclarer ses revenus ou sa femme de ménage, refaire sa carte d'identité ... Les administrations poussent les usagers à effectuer toutes leurs démarches en ligne. Mais il est encore possible de préférer le papier. Voici comment procéder.

Renaud Bernard

L'État s'est lancé dans la course au numérique. Son objectif : rendre accessible en ligne l'intégralité des services publics d'ici 2022. Une réforme à marche forcée qui pourrait laisser sur le bas-côté de nombreux usagers. Selon le rapport France-Stratégie du 12 juillet 2018, 28% des français sont en difficultés numérique. Ils sont 14 millions concernés par l'illectronisme (parce qu'ils ne sont pas équipés de smartphone, tablette ou ordinateur, ne les maîtrisent pas, ou ne disposent pas d'accès internet). Et un Français sur cinq a déjà abandonné avant la fin une démarche administrative entreprise en ligne. Face à cette stratégie 100 % digitale, le Défenseur des droits alerte, dans son rapport 2019, sur la nécessité de renforcer l'accompagnement des personnes en précarité numérique et de maintenir les modes alternatifs d'accès aux services publics. Si, actuellement, certaines démarches administratives doivent impérativement être réalisées sur internet, d'autres conservent l'usage du papier. Revue de détail :

Aux côtés des réfractaires à l'informatique, il existe toute une frange de la population mal à l'aise avec l'usage d'un ordinateur ou d'internet dans sa vie quotidienne. Un nouveau mot les caractérise : l'illectronisme, la version numérique de l'illettrisme. les plus jeunes ne sont pas épargnés, 21 % des « fâchés du Net » ayant moins de 35 ans (étude (SA Research, mars 2018).

IMPÔTS

Il faut démontrer son incapacité à déclarer en ligne

-+**Déclarer ses revenus.** En 2018, 23 millions de foyers fiscaux ont déclaré leurs revenus en ligne. Tous les contribuables ont, en effet, désormais l'obligation de le faire sur impots.gouv.fr (art. 1649 quater B quinquies du code général des impôts-CGI). Il est toutefois possible de déposer ou d'envoyer, courant mai, une déclaration sur un formulaire papier (imprimé n° 2042 et ses annexes) à son centre des finances publiques, à condition de répondre à l'un de ces 3 cas de figure (rép. min. n° 2500, JOAN du 29.5.18) : ne pas avoir d'accès à internet; habiter dans une « zone blanche » où aucune connexion n'est disponible; ou encore s'estimer dans l'incapacité de déclarer en ligne, en raison de son âge, notamment.

Si vous êtes dans l'un de ces cas, indiquez-le sur l'imprimé papier que vous pouvez vous procurer auprès de votre centre des impôts. Ceux qui ne déclarent pas en ligne, alors qu'ils devraient le faire, risquent une amende forfaitaire de 15 € par

déclaration, mais seulement à partir du deuxième manquement (art. 1738-4 du CGI). Jusqu'à présent, cette sanction n'a jamais été appliquée. Pour le ministère de l'Économie et des Finances, elle n'a qu'un but incitatif.

-+ **Payer ses impôts.** À partir de 2019, tout paiement de l'impôt sur le revenu ou des impôts locaux (taxes foncières et d'habitation) excédant 300 € doit être effectué par prélèvement ou télé-règlement (art. 1681 sexies du CGI). Le règlement par chèque est sanctionné par une pénalité d'un montant minimal de 15 € (voir le n° 1155 du Particulier, p. 88). C'est seulement en deçà de 300 € que l'impôt peut être réglé par chèque ou en espèces. Si vous n'êtes pas à l'aise avec internet, passez un ordre de virement auprès de votre banque.

AUTOMOBILE

Des points numériques vous dépannent dans les préfetures et sous-préfetures

Pour conduire une voiture, c'est vrai qu'il vaut mieux savoir surfer sur internet! Car depuis novembre 2017, toutes les démarches liées au permis de conduire ou au certificat d'immatriculation doivent impérativement être réalisées sur le site ants.gouv.fr. Néanmoins, les réfractaires ne sont pas laissés pour compte. Pour les aider, les préfetures ont mis en place des « points numériques ». des bureaux ouverts équipés d'ordinateurs avec imprimantes et scanners. On en dénombrait 313 le 8 octobre ~ 2018. Dans ces espaces connectés, des médiateurs numériques (une fonction ~ occupée par des jeunes en service civique) vous épaulent. Mieux vaut se renseigner sur les horaires. Venez à l'ouverture, car ce service est extrêmement sollicité», conseillent souvent les préfetures que nous avons contactées. D'autres structures peuvent vous accompagner dans vos démarches comme les maisons de services au public, les bus numériques ou les associations (voir p. 54). Si vous venez de décrocher votre permis de conduire, l'auto-école peut effectuer la demande d'un premier permis à votre place. Pour obtenir une carte grise, vous pouvez faire appel à un garagiste habilité, contre rémunération. Comptez de 20 à 45 € pour sa prestation. Seul hic: la liste desdits garagistes ne peut être consultée que sur immatriculation.ants.gouv.fr/Services-associes/Ouimmatriculer-mon-vehicule!

ÉTAT CIVIL

les démarches se font exclusivement en mairie

-+ **Refaire sa carte d'identité ou son passeport.** En cas de première demande, renouvellement, perte ou vol de papiers, vous n'êtes pas tenu d'effectuer les démarches en ligne. Vous pouvez déposer votre dossier dans une mairie, à condition qu'elle soit dotée d'une station biométrique. Ce n'est pas nécessairement le cas de celle où vous résidez. Contactez, au préalable, le service municipal afin de pré-constituer votre dossier. Certes, une pré-inscription sur le site passeport.ants.gouv.fr facilite le traitement, mais cette étape n'est que facultative. La délivrance de la nouvelle carte d'identité est gratuite, sauf en cas de perte ou de vol (25 € de timbre fiscal). Pour le passeport, il faut acquitter 86 € de timbre fiscal, en toutes

circonstances. Attention, si vous n'êtes pas en mesure d'acheter le timbre sur timbres.impots. gouv.fr, vous devrez trouver un buraliste équipé de l'application Point de vente agréé.

-+ Obtenir un acte d'état civil.

La copie d'un acte de naissance ou de mariage peut être demandée respectivement auprès de la mairie de votre lieu de naissance ou de celle de votre mariage. Se rendre sur place permet de récupérer le document sans délai. Celui qui n'habite pas dans la commune concernée, peut faire sa demande sur papier libre et l'envoyer au service d'état civil. En général, vous recevrez l'acte en quelques jours.

-+ S'inscrire sur les listes électorales. En cas de déménagement, vous devez vous inscrire à la mairie de votre nouveau domicile. Vous pouvez le faire sur place en déposant un formulaire (Cerfa n° 12669*02), disponible en mairie, accompagné de vos justificatifs d'identité et de domicile. Ou envoyer par courrier votre dossier à la mairie de votre nouvelle commune.

11 € = C'est le coût moyen pour l'État d'une démarche réalisée par papier, contre 30 centimes d'euro en ligne. Chaque citoyen effectue, en moyenne, 6 formalités par an. Pour l'État, le passage au 100 % dématérialisé représenterait un gain de 64 € par usager. Source: Rapport France Stratégie, juillet 2018

PÔLE-EMPLOI

Dans les agences: des médiateurs auprès de bornes numériques

-+ La première inscription. S'inscrire comme demandeur d'emploi se fait exclusivement sur pole-emploi.fr. Toutes les agences Pôle Emploi mettent à disposition du public des bornes numériques en libre service (ordinateur équipé d'imprimante et scanner). Depuis 2015 il est possible d'être accompagné dans cette démarche par l'un des 2 700 jeunes à ces bornes. Vous aurez besoin d'une pièce d'identité, d'une carte Vitale, d'une adresse e-mail. Si vous n'en avez pas il faut en créer une. Une fois votre inscription enregistrée, un rendez-vous avec un conseiller sera fixé dans un délai de 3 à 4 semaines, pour réaliser un entretien de situation. Pôle Emploi met en place des ateliers digitaux pour combler les éventuelles lacunes des chômeurs dans la pratique des outils numériques. L'établissement public travaille également avec des associations spécialisées dans la lutte contre l'illectronisme, notamment Emmaüs Connect (p. 57), qui l'aide à mieux identifier et accompagner ceux qui sont en précarité numérique. Pour vous faire assister dans vos démarches, vous pouvez également vous rendre dans des maisons de services au public, des bus numériques ou des associations (voir p. 52 et ci-dessous).

-+ Mise à jour. Pour actualiser votre situation, il suffit d'appeler, une fois par mois, le 3949, numéro unique et gratuit. L'actualisation en ligne n'est pas obligatoire.

ALLOCATIONS FAMILIALES

Des formulaires papier restent disponibles

Pour demander des aides sociales, contactez votre Caisse d'allocations familiales (CAF) par téléphone au 0810 25XX 10 (XX correspondant au numéro de votre département; 0,06 €/minute + prix d'un appel), rendez-vous dans une agence, ou envoyez un courrier. À cette occasion vous réclamerez le formulaire correspondant à votre demande précise. Remplissez-le ensuite et joignez-y les pièces justificatives nécessaires. Puis, envoyez le dossier constitué ou déposez-le à l'accueil de la CAF. Sachez, par exemple, que l'imprimé Cerfa n° 15481 *01 correspond à une demande de revenu de solidarité active (RSA) et de prime d'activité; les formulaires Cerfa n° 11423*06 et n° 10397*21 aux allocations familiales ou le Cerf a n° 10840*07 à l'aide au logement.

En 2018, la CAF a traité 4,7 millions de demandes de prestations, dont 80 % en ligne. Des points d'accueil dotés d'ordinateurs avec des médiateurs numériques qui peuvent vous assister sont à votre disposition dans les espaces multi-services des caisses. Cette aide numérique existe aussi dans d'autres structures (labellisées Points relais CAF et Points numériques CAF), telles que les maisons de services au public (voir p. 54), mairies, centres sociaux, centres communaux d'action sociale ... « La branche famille porte l'ambition de développer massivement son offre en ligne et de promouvoir l'usage du numérique auprès des allocataires, indique le porte-parole de la Caisse nationale des allocations familiales (Cnat). Mais il ne s'agit pas de supprimer parallèlement la possibilité pour les usagers de passer par un autre canal, à savoir le téléphone, l'accueil et le courrier. »

PARTICULIER EMPLOYEUR

Vous pouvez toujours faire une déclaration sur papier

-+ **Créer un compte Cesu.** Environ 5 % des particuliers employeurs ouvrent leur compte par écrit. Pour cette démarche, il faut appeler le centre national Cesu (CNCesu) au 0820 00 23 78 (0,12 € 1 mn + prix d'un appel). Le CNCesu vous envoie ensuite par courrier une fiche d'inscription sur laquelle vous devez renseigner vos coordonnées et remplir un mandat de prélèvement SEPA. Le dossier complet est adressé au CNCesu, 63, rue de la Montat, 42961 Saint-Étienne, Cedex 9. « Il faut de 2 à 3 semaines pour obtenir la création du compte », indique Adrien Gauthier, responsable communication du CNCesu.

-+ **Déclarer votre employé de maison avec le volet social.** 20 % des déclarations sont réalisées par écrit. L'utilisateur envoie mensuellement, par courrier au CNCesu, le volet social dans lequel figurent le nom du salarié, le nombre d'heure et le montant de son salaire. Le carnet de volets sociaux est fourni avec le dossier d'inscription, accompagné d'enveloppes à l'adresse du CNCesu préinscrite. Quand le carnet est épuisé, l'utilisateur en reçoit un autre automatiquement, sans démarche particulière.

4 solutions d'aide aux démarches en ligne

LES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC (MSAP)

Ces lieux offrent aux usagers des services de proximité et d'accompagnement dans toutes leurs formalités: impôts, état civil, aides sociales, emploi, retraite ...

Quelque 1340 MSAP maillent le territoire. On les trouve dans les mairies, locaux associatifs, centres sociaux, médiathèques, bureaux de poste ... Ils mettent à votre disposition un ordinateur et un accès internet. En cas de difficultés, 1800 agents vous aident. Dans son rapport 2019, le Défenseur des droits pointe la faiblesse des compétences et de l'expertise de ces agents par rapport à celles des agents des services publics. « Depuis la fin d'août 2018, nous réfléchissons à une meilleure formation de nos agents. Nous n'acceptons plus que l'utilisateur quitte une MSAP sans réponse », précise Gara LolMer, coordinatrice de politiques publiques au Commissariat à l'égalité des territoires. Pour les trouver, contactez les préfetures, mairies ou bureaux de poste.

LES BUS NUMÉRIQUES

En partenariat avec la Carsat, l'organisme de formation SAS Solutions Vie Pratique affrète 2 bus numériques qui sillonnent les régions Nouvelle-Aquitaine et Centre Val de Loire. Équipés de postes informatiques connectés, ces véhicules proposent gratuitement un service de proximité aux retraités, essentiellement dans les zones rurales. Le bus respecte un circuit tracé selon les demandes des mairies. Il reste sur place une journée et organise 2 ateliers de 3 heures ouverts chacun à 12 stagiaires pour les accompagner dans leurs démarches en ligne. « Parmi les plus sollicitées: déclarer les revenus, refaire la carte d'identité, changer l'adresse de la carte grise ou demander la vignette CritAir. Des projets de bus numériques sont à l'étude en Normandie et Auvergne », détaille Quentin Plessis, formateur du bus Centre-Val de Loire. Pour profiter de ce programme, appelez le 07 69 47 39 15. Pour le bus Nouvelle-Aquitaine, contactez le 0616 02 35 73 ou le 0800 220 300.

LES ASSOCIATIONS

De nombreuses associations luttent contre l'exclusion numérique. Emmaüs Connect, par exemple, agit dans 8 villes (Antony, Bordeaux, Grenoble, Lyon, Lille, Marseille, Paris et Saint-Denis), pour aider principalement les personnes en précarité sociale et numérique (voir l'interview p. 55). Implantée à Lanester (56), l'association Défis accompagne, chaque année, de 800 à 1000 personnes, de tout âge, dans leur apprentissage des outils informatiques et dans leurs démarches en ligne. "Sans faire à leur place, nous les aidons notamment à déclarer leurs revenus, renouveler un passeport ou s'inscrire à Pôle Emploi », précise Mickaël Leblond, directeur de l'association Défis. Vous pouvez la contacter au 02 97 76 34 91. Ces associations ne sont pas les seules à œuvrer localement.

À Marseille, vous pouvez solliciter Urban Prod au 04 84 25 25 47. Rapprochez-

vous de votre mairie pour connaître les intervenants proches de chez vous.

LES HUBS FRANCE CONNECTÉE

Ce sont 11 Hubs France connectée qui vont bientôt entrer en service sous l'impulsion de la Banque des Territoires et du secrétariat d'État au numérique. Certaines de ces structures ouvriront leurs portes au public en difficulté numérique. Leur rôle principal est de soutenir les acteurs de l'inclusion et de la médiation numérique pour la plupart déjà sur le terrain (MASP, associations ...). Les objectifs affichés: mieux former les aidants, souvent des bénévoles, des personnes en contrat aidé et des intervenants en service civique peu ou pas formés, coordonner les programmes d'insertion numérique et mutualiser les ressources et les compétences. « Les 11 hubs couvriront plus de 1 000 lieux implantés sur la moitié du territoire. Chaque hub fonctionnera sur 4 à 5 départements. Leur exploitation est prévue pour mi-mai », assure Nicolas Turcat, responsable du développement des usages numériques à la Banque des Territoires. -

2021, FIN DES NUMÉROS SURTAXÉS

L'administration et les organismes en charge d'une mission de service public devront mettre à la disposition des usagers un numéro de téléphone non surtaxé à partir du 1^{er} janvier 2021 (art. 28 de la loi n° 2018-727 du 10.8.18). Aujourd'hui, rares sont les services téléphoniques publics qui proposent un numéro gratuit. Parmi les plateformes qui offrent leurs services, notons celle de Pôle Emploi (39 49) et, depuis mai 2018, celle de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) (3400). Les mauvais élèves restent nombreux. Le 0 810 467 687 d'« Impôts Service », le 0 810 25 XX 10 (XX étant le numéro de département) de la CAF ou encore le 39 60 de la Carsat-Cnav, coûtent 0,06 € par minute + le prix d'un appel, et le 0820 00 23 78 du CNCesu, 0,12 € la minute. Le bonnet d'âne revient à « Allô Service Public », facturé 0,15 € la minute. « Nous nous mettrons en conformité avec la loi d'ici 2021 », garantit Renaud Villard, directeur de la Cnav. Le plus tôt sera le mieux.

PENSIONS DE RETRAITE

Le formulaire papier reste encore majoritaire

-+ Réclamer sa pension de retraite de salarié du privé. Quelque 700 000 demandes de liquidations de droits à la retraite sont effectuées chaque année. 70 % sur un formulaire, 30 % en ligne. « L'objectif est de faire progresser la part des demandes dématérialisées à 55 %, d'ici 2022. Mais nous n'envisageons absolument pas de mettre un terme au recours papier », précise Renaud Villard, directeur de la Caisse nationale de l'assurance vieillesse (Cnav). Pour accompagner les retraités

dans ce virage numérique, la Cnav a mis en place quelque 96 espaces en libre-service. Ils sont dotés d'ordinateurs et animés par des aidants dans les caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat). Elle a également développé des bus numériques et des partenariats avec des acteurs locaux, comme les maisons de service au public (voir p 54)

Pour obtenir sa retraite de base (ou de réversion), il faut déposer le formulaire Cerfa n° 10916*10 (ou Cerfa n° 13364*04 pour la pension de réversion), accompagné des pièces justificatives, à la Carsat. L'imprimé est disponible directement sur place, ou auprès d'un téléconseiller au numéro 39 60 (0,06 €/mn + prix d'un appel). Votre démarche est signalée à l'Agirc-Arrco, qui vous contactera pour monter votre dossier de retraite complémentaire. Si vous êtes né à partir de 1953 et avez cotisé durant votre carrière à au moins deux des régimes Cnav, Sécurité sociale des indépendants et Caisse de mutualité sociale agricole, vous devez transmettre votre demande de retraite uniquement à la caisse du dernier régime auprès duquel vous avez cotisé. En revanche, si vous avez travaillé sous différents statuts (salarié, fonction publique, régimes spéciaux ...), vous devez vous manifester auprès de chaque caisse.

-+ Demander sa complémentaire Agirc-Arrco. Si vous n'avez pas été sollicité d'emblée par l'Agirc-Arrco à la suite à votre demande de liquidation de retraite de base, contactez le 0820 200 189 (0,09 €/mn + prix d'un appel). Lors de cet entretien téléphonique, réclamez l'envoi d'un formulaire prérempli et prenez rendez-vous avec un conseiller pour lui remettre votre dossier complété des pièces justificatives. 86 % des demandes de retraites complémentaires sont faites sur document papier, le service en ligne n'étant ouvert que depuis fin 2017. Les démarches sont identiques pour obtenir une pension de réversion de la retraite complémentaire.

L'inclusion numérique est un véritable enjeu

La dématérialisation des démarches quotidiennes peut être bénéfique si toute la population intègre le monde numérique. Ce n'est pas le cas aujourd'hui et la situation est préoccupante. Nous sommes sur le terrain depuis 2013 et accueillons un public cumulant précarité numérique et sociale, qui nous est principalement adressé par des acteurs sociaux. Nous diagnostiquons leurs difficultés pour leur proposer un accompagnement individuel ou collectif. Grâce à nos bénévoles, jeunes en service civique, aidants en insertion et salariés encadrants, 10000 personnes par an acquièrent un premier niveau d'autonomie dans l'usage des outils digitaux: créer et gérer une adresse mail, rechercher un emploi sur le Net, réaliser des formalités en ligne ... Pour les personnes coupées du numérique, nous proposons aussi, en lien avec Pôle Emploi et la Carsat, des formations de 10,20 ou 30 heures, selon leur niveau. Nous projetons de renforcer l'accompagnement des seniors, fortement exposés à la précarité numérique. Un nouveau point d'accueil leur est ouvert dans le 11^e arrondissement de Paris. "

62 %

Sans surprise, les seniors représentent près des 2/3 des personnes les plus éloignées du numérique, et cela concerne plus d'un retraité sur deux. 55 % des plus de 70 ans ne disposent pas d'internet à leur domicile.

Source: Rapport France Stratégie, juillet 2018

Le particulier - Avril 2019 - N°1156 pages 52 à 57