



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 21580

Texte de la question

M. Daniel Boisserie attire l'attention de Mme la ministre de la réforme de l'État, de la décentralisation et de la fonction publique, sur la déshumanisation entraînée par la multiplication des prestations de service public dématérialisées. En effet, de nombreux citoyens des zones rurales en particulier connaissent des difficultés d'accès à internet qui les empêchent de bénéficier de ces avancées technologiques. De plus, même lorsque la connexion à internet est assurée, l'absence de coordonnées postales ne permet pas l'envoi de courriers précisant certains éléments importants à leurs yeux dans le traitement de leur requête. C'est le cas notamment pour les personnes âgées qui ne maîtrisent pas les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Conscient des effets positifs de la dématérialisation de certaines procédures, il lui demande néanmoins quelles actions ont pu être mises en œuvre pour respecter un équilibre entre le contact humain et les procédures par internet.

Texte de la réponse

Le développement du numérique a conduit à une multiplication des services en ligne offrant une nouvelle voie de contact avec l'administration et permettant de lever les contraintes d'horaires, d'infrastructures ou de déplacements qui limitent l'accès aux services dans certains territoires. Ainsi, l'existence des services sur le territoire ne se résume plus à leur présence physique : une connexion à bon débit donne à tout internaute l'accès aux informations et aux services à partir de son domicile. Cependant, la transition numérique doit s'assurer de l'accès de tous aux services publics ce qui implique de concevoir des services publics au service de tous, sur l'ensemble du territoire et adaptés à chacun selon ses besoins. C'est en ce sens que le comité interministériel pour la modernisation de l'action publique (CIMAP) du 18 décembre 2012 a prévu en sa décision 27 pilotée par la délégation interministérielle à l'aménagement du territoire et à l'attractivité régionale (DATAR) de « favoriser l'égalité d'accès aux services publics sur le territoire en articulant efficacement les points de contacts physiques et les supports numériques ». L'objectif est d'apporter les réponses adaptées à la fois aux usagers demandeurs d'une relation numérique et à ceux qui ne souhaitent pas ou ne peuvent pas avoir accès au numérique et doivent bénéficier d'une réponse de proximité. Dans ce contexte, le développement de points d'accueil mutualisés entre les administrations doit être envisagé comme une façon de démultiplier les points de contact dans les territoires grâce au numérique. En effet, au-delà de l'accueil physique de proximité qui permet aux usagers d'effectuer plusieurs démarches au sein d'un même lieu, les points d'accueil mutualisés sont de véritables relais des dispositifs numériques et jouent un rôle très important dans le développement des usages du numérique. Dans le cadre des structures d'accueil mutualisées existantes (agences postales communales, relais services publics, points information médiation multi services (PIMMS), etc.), des initiatives de développement de l'offre de services numérique (internet, bornes interactives, visio-guichets) ont été déployées. Un accompagnement par les animateurs des structures est prévu pour aider les usagers à accéder aux services en ligne proposés par les différentes administrations mais également à des entretiens à distance avec des conseillers grâce à la mise en place de bornes interactives et visio-guichets. Le CIMAP du 17 juillet 2013 a confirmé qu'une concertation sera menée, comme cela a été annoncé lors de la seconde conférence sociale,

autour de deux volets : la construction d'une offre de service au plus près des territoires conjuguant la présence physique de proximité avec les nouvelles fonctionnalités offertes par les ressources numériques et le développement des espaces mutualisés de service public et au public. La démarche expérimentale « + de service au public » sera consolidée (mise en place d'un fonds de développement, d'une marque unique, d'une animation nationale, inclusion des services de l'Etat à titre expérimental) et généralisée (le nombre de lieux d'implantation des espaces mutualisés passera de l'ordre de 300 lieux à 1 000).

Données clés

Auteur : [M. Daniel Boisserie](#)

Circonscription : Haute-Vienne (2^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 21580

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Réforme de l'État, décentralisation et fonction publique

Ministère attributaire : Décentralisation, réforme de l'État et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [26 mars 2013](#), page 3236

Réponse publiée au JO le : [6 mai 2014](#), page 3696