



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 31333

Texte de la question

M. Laurent Grandguillaume attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre du redressement productif, chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique, sur la question des difficultés rencontrées par les citoyens qui n'ont pas accès à internet. De plus en plus d'administrations et d'entreprises utilisent internet comme moyen, parfois exclusif, de transmission des informations, pénalisant ainsi les citoyens n'ayant pas accès à cet outil de communication. Cette dématérialisation ne cesse de s'accroître et engendre ainsi des inégalités d'accès à l'information. La dématérialisation a différents enjeux positifs, dans le cadre notamment de la nécessaire simplification et du développement durable, mais cela comporte des limites et accentue la fracture numérique. Il est donc essentiel de veiller à un juste équilibre dans la diffusion des informations aux citoyens, entre le numérique et la diffusion par voie papier par exemple. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui préciser les dispositions qu'elle souhaite mettre en œuvre, afin de remédier aux difficultés rencontrées par les personnes qui n'ont pas accès à 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. Cependant, la transition numérique doit préserver 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 aux besoins de chacun. 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 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 des réponses adaptées à la fois aux usagers demandeurs d'un service numérique et à ceux qui ne souhaitent pas ou ne peuvent pas avoir accès au numérique et doivent bénéficier d'une réponse de proximité. 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, 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 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). Par ailleurs, le secrétariat d'Etat a lancé début juillet 2014 une consultation sur les lieux de médiation par le numérique qui vise notamment à mettre en réseau les lieux existants et en compléter le maillage.

Données clés

Auteur : [M. Laurent Grandguillaume](#)

Circonscription : Côte-d'Or (1^{re} circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 31333

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : PME, innovation et économie numérique

Ministère attributaire : Numérique

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 21 janvier 2014

Question publiée au JO le : [9 juillet 2013](#), page 7134

Réponse publiée au JO le : [11 novembre 2014](#), page 9536