



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 96253

Texte de la question

M. Jean-Philippe Nilor alerte M. le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique sur la précarisation des publics fragiles provoquée par la dématérialisation des services publics, singulièrement en outre-mer. En effet, la dématérialisation des services publics entend répondre à plusieurs enjeux. Elle entend augmenter la qualité des services rendus aux usagers en permettant l'accessibilité aux services publics *via* Internet et en limitant les supports papiers. Elle prétend garantir une plus grande transversalité entre les administrations notamment en mettant en place des architectures ouvertes. Elle ambitionne également de réduire les coûts pour les administrations, participant ainsi au développement durable. Si cette modernisation permet *a priori* de faciliter la vie de certains citoyens, il n'en demeure pas moins qu'une frange de la population ne peut pleinement en tirer profit, notamment les populations dites « déconnectées », les seniors, les illettrés, et enfin ceux qui ne bénéficient pas d'une « littératie numérique » suffisante pour effectuer leur démarches administratives en ligne. Le fossé numérique et « l'illectronisme » ont engendré une nouvelle forme d'exclusion sociale et professionnelle. En France, elle touche particulièrement les non diplômés (27 %), les seniors (26 %), les personnes en situation de précarité (34 %). Ces citoyens sont de fait privés de nombreux services qui pourraient améliorer leur situation. Ce constat est exacerbé en outre-mer qui connaît un vieillissement accéléré de la population, une explosion du chômage, des inégalités sociales accrues et des disparités quant à la couverture numérique, à l'équipement informatique et à la faculté d'utiliser Internet. En Martinique, le taux de couverture numérique qui n'atteint pas à ce jour l'objectif de 80 %, la population de seniors avoisine de 25 %, 43 290 personnes au chômage en février 2016, le taux d'illectronisme est estimé à 14 % soit 40 000 personnes, les tarifs d'abonnement à Internet sont si prohibitifs que les tarifs sociaux pour la téléphonie et Internet ne sauraient seuls les juguler. Il apparaît donc clairement que la dématérialisation brutale des services publics ne leur est pas favorable. Qu'il s'agisse de répondre aux nécessités liées aux démarches pour l'emploi, la couverture maladie ou la retraite, les difficultés d'accès aux droits sont prépondérantes pour les usagers, notamment face au refus catégorique des administrations de rendre sur place les services qui peuvent être effectués en ligne. Au demeurant, quelques usagers peuvent bénéficier de la clémence d'agents administratifs ou de l'aide de leurs proches, mais d'autres n'ont aucun recours et, découragés renoncent à leurs droits. L'exclusion numérique conforte alors l'exclusion sociale des publics précarisés. Si pour lutter contre l'isolement numérique, les principales initiatives locales se sont portées sur les efforts des collectivités pour développer la couverture numérique à haut débit, l'apprentissage de l'informatique *via* les cyberbases, ainsi que la diffusion des ordinateurs dans les foyers, ces mesures ne prennent en compte qu'un aspect marginal du problème. Il lui demande de mettre en lumière les moyens qu'il envisage de mettre en place pour remédier au phénomène d'exclusion sociale liée à l'exclusion numérique et simplifier les démarches administratives des usagers précarisés.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Philippe Nilor](#)

Circonscription : Martinique (4^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 96253

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Économie, industrie et numérique

Ministère attributaire : Économie

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [7 juin 2016](#), page 4929

Question retirée le : 20 juin 2017 (Fin de mandat)