



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dématérialisation et accès aux services

Question écrite n° 11696

Texte de la question

Mme Véronique Louwagie interroge M. le secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargé du numérique, sur le développement du numérique et la dématérialisation des services. La France dématérialise de plus en plus ses services publics. À l'horizon 2022, le Gouvernement a pour objectif de dématérialiser 100 % des services publics. Cette démarche est attendue de la part de beaucoup de citoyens car elle est censée être plus efficace, plus rapide et plus accessible. Malgré l'accélération de ce processus, le Credoc ainsi que le Défenseur des Droits alertent et mettent en garde sur les nombreuses difficultés rencontrées vis-à-vis de l'utilisation de cette nouvelle forme des services. En effet, les demandes formulées auprès du Défenseur des Droits se sont considérablement multipliées, notamment avec la mise en place du dispositif ANTS. Toutefois, l'exemple ne s'arrête pas là et la dématérialisation souffre de véritables problèmes de fond. Cela s'explique à plusieurs égards : en raison d'une mauvaise mise en œuvre du processus avec un manque d'informations ainsi qu'une multiplication des redirections mais aussi en raison de la qualité d'accès qui souffre de la lenteur du déploiement des réseaux ainsi que du manque de prise en compte des personnes fragilisées, notamment. Aujourd'hui, ce sont encore 27 % de Français qui n'ont pas accès à internet ou éprouvent des difficultés à y trouver une information. Le Credoc recensait, en 2017, 13 millions de personnes incapables d'effectuer une démarche administrative en ligne. Il ajoutait que « si 90 % des diplômés du supérieur ont recours sans encombre aux démarches administratives en ligne, ce taux tombe à 59 % pour les bas revenus et à 30 % pour les non-diplômés. 41 % des personnes ayant des bas revenus déclarent même ne pas savoir se servir des outils numériques. Parmi eux, de nombreux jeunes ». Ces difficultés s'accompagnent par ailleurs d'une diminution importante des points de contacts administratifs, physiques comme téléphoniques. Si les solutions apportées à chaque problème rencontré sont les bienvenues, elles ne sont toutefois pas suffisantes car n'apportent qu'une réponse de circonstance. C'est pourquoi, elle l'interroge sur la solution globale envisagée pour panser la fracture numérique et par conséquent, l'exclusion. Quelles sont les mesures que le Gouvernement entend prendre pour faire du numérique, un outil accessible à tous ? Enfin, elle lui demande quelles mesures il entend mener pour structurer de manière pérenne le développement de la dématérialisation.

Texte de la réponse

Le déploiement des services publics numériques pour les démarches courantes des Français est une priorité du Gouvernement. Celui-ci a ainsi annoncé l'objectif de 100% des démarches dématérialisées d'ici 2022. La dématérialisation des démarches administratives est un facteur d'amélioration de la qualité du service et de sa disponibilité. Selon le tableau de bord des services publics numériques 2017, en 2016, parmi les particuliers déclarant avoir réalisé une démarche administrative au cours des 12 derniers mois, 3 sur 4 déclarent l'avoir effectuée en ligne. 90% se sont déclarés satisfaits de la démarche effectuée en ligne. Ces deux indicateurs sont en hausse par rapport à 2015. Concernant les entreprises de plus de 10 salariés, dont 74% déclarent avoir réalisé des démarches en ligne dans les 12 derniers mois (+8 pts), 95% d'entre elles se disent satisfaites de la dématérialisation (+7 pts). L'enjeu est bien d'accompagner concrètement les publics les plus vulnérables et les moins au fait des usages numériques. Ainsi, la stratégie nationale d'orientation de l'action publique annexée au

projet de loi pour un État au service d'une société de confiance affirme que « l'administration doit assurer, notamment aux personnes vulnérables ou n'utilisant pas l'outil numérique, des possibilités de communication et de médiation adaptées à leurs besoins et à leur situation ». C'est dans cette perspective que s'inscrit notamment la politique d'inclusion numérique, priorité déclarée du Secrétaire d'État chargé du numérique. Ce dernier a ainsi présenté fin mai 2018 la stratégie pour un numérique inclusif. Elle est exposée dans un rapport largement concerté (rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr). Parallèlement à la rédaction du rapport, les travaux ont permis de créer une plateforme en ligne, pour aider au déploiement dans les territoires de la stratégie par l'agrégation de ressources, outils et bonnes pratiques (inclusion.societenumerique.gouv.fr). Un kit d'intervention rapide est également disponible afin d'accompagner les personnes les plus éloignées de l'informatique (<https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>). La mission Société numérique, au sein de l'Agence du Numérique, travaille également à ce défi, notamment en structurant les acteurs de la médiation numérique à travers une coopérative. Elle propose également des données et des savoirs précis pour renforcer l'information et la compréhension des pratiques numériques et pour orienter les politiques publiques. Enfin, elle expérimente un dispositif de chèque culture numérique #APTIC (Agir pour l'Inclusion Numérique) dont l'objectif est de financer la prise en charge des usagers pour la réalisation de ces démarches en ligne dans des lieux labellisés afin de permettre leur mise en autonomie. Une première expérimentation de 300 chèquiers distribués à 300 personnes sur 3 territoires (Drôme, Gironde, La Réunion) a été réalisée au printemps 2017 pour l'accompagnement à la réalisation de la déclaration de revenus en ligne. 75% des personnes accompagnées se sont déclarées autonomes à la suite de la réalisation d'un parcours de formation dans 6 espaces publics numériques partenaires de l'expérimentation. Le 19 juillet 2018, le Président de la République a annoncé le déploiement national de #APTIC sous la forme d'un « pass numérique ». D'autres mesures ont été prises pour répondre au défi d'accompagner les usagers les plus vulnérables. Outre l'assistance téléphonique généraliste de service-public.fr, le gouvernement accélère l'ouverture des maisons de services au public (MSAP). A l'été 2018, 1 281 MSAP ont d'ores et déjà été ouvertes. Elles ont vocation à devenir des interfaces privilégiées entre les usagers et l'administration en délivrant, en un lieu unique, une offre d'accompagnement personnalisé dans les démarches de la vie quotidienne (aide et prestations sociales, emploi, insertion, retraite, énergie, prévention santé, accès aux droits, mobilité, vie associative, etc.) Lors des premières rencontres nationales des maisons de services au public, le commissaire général à l'égalité des territoires (CGET) a réaffirmé sa volonté de voir ce dispositif s'étendre. L'enjeu pour accompagner ces publics est aussi d'outiller les administrations chargées de la dématérialisation des démarches et de les acculturer à la démarche d'inclusion. Le programme « Cerfa numérique » porté par la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État comprend plus de 30 critères de qualité dont 9 visent spécifiquement à lutter contre l'exclusion numérique et à faciliter le travail des médiateurs.

Données clés

Auteur : [Mme Véronique Louwagie](#)

Circonscription : Orne (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 11696

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : [Numérique](#)

Ministère attributaire : [Numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [7 août 2018](#), page 7069

Réponse publiée au JO le : [7 mai 2019](#), page 4325