ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dématérialisation des services publics

Question écrite n° 21622

Texte de la question

Mme Isabelle Valentin attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur les conséquences de la dématérialisation des services publics. En lançant son programme de transformation de l'administration en octobre 2017, le Gouvernement a souhaité améliorer la qualité de service pour les usagers, donnant la priorité à la transformation numérique des administrations, à travers l'objectif de dématérialisation de l'intégralité des services publics à horizon 2022. La dématérialisation constitue en effet un puissant levier d'amélioration de l'accès à ces services, mais comme le souligne le rapport du Défenseur des droits remis en janvier 2019, cet objectif ne sera pas atteint si l'ambition collective portée dans ce processus se contente d'être un palliatif à la disparition des services publics sur certains territoires, suivant une stricte approche budgétaire et comptable. Cette évolution risquerait alors d'aboutir à une déresponsabilisation des pouvoirs publics, en renvoyant notamment à la sphère associative la prise en charge de l'accompagnement des usagers, ou en misant sur le secteur privé pour compenser les défaillances du service public. Il s'avère que près de 30 % de la population restent éloignés du numérique pour différentes raisons, dont le développement met en exergue des inégalités entre ceux qui maîtrisent cette technologie et ceux dans l'incapacité d'y recourir. En outre, un usager ne doit plus se trouver démuni face à une plate-forme téléphonique, sans avoir pour alternative la possibilité d'interagir avec un véritable interlocuteur humain, seul capable de répondre et de s'adapter à sa demande spécifique. Ainsi, il est indispensable que la dématérialisation des services publics tienne compte des difficultés d'une partie de la population et des besoins spécifiques de certaines catégories d'usagers. Si la mise en œuvre des politiques publiques de dématérialisation est nécessaire, elle doit en revanche être orientée et s'opérer dans le respect des principes fondateurs du service public que sont l'adaptabilité, la continuité et l'égalité devant celui-ci. Dans un tel contexte, elle lui demande quelles mesures il entend prendre pour que l'accès de la population aux services publics soit véritablement garanti à tous.

Texte de la réponse

Le plan préfectures nouvelle génération a constitué une réforme importante pour le ministère de l'intérieur tant en termes d'organisation que dans ses relations avec le public. Il s'agissait de répondre à une attente forte des usagers qui peuvent depuis ce processus de dématérialisation effectuer leurs démarches en ligne 24/24 heures pour 4 titres régaliens de manière totalement dématérialisée (permis de conduire, certificat d'immatriculation) ou partiellement (carte nationale d'identité, passeport) ce qui permet aux usagers d'éviter les longues files d'attente inutiles en préfectures. En amorçant cette transition numérique, le ministère de l'intérieur a bien entendu pris toute la mesure des difficultés auxquelles pouvaient être confrontés les usagers éloignés du numérique (personnes âgées, personnes en situation de handicap, personnes souffrant d'illectronisme) et ceux domiciliés dans les zones dites « blanches » ou « grises ». Fort de ce constat et bien en amont du lancement du plan préfectures nouvelles génération, la problématique de la médiation numérique, est devenue un enjeu majeur pour garantir une égalité d'accès à l'offre de services du ministère de l'intérieur à tous les usagers. Une première réponse y a été apportée avec la création de plus de 300 points numériques dans les préfectures et les sous-préfectures, soit un nombre de points de contact supérieur à celui des guichets qui recevaient les demandeurs

de titres avant la réforme. Des médiateurs numériques y sont présents pour accompagner dans leurs démarches, les usagers qui le souhaitent. Par ailleurs, dès la généralisation du plan préfectures nouvelles génération en novembre 2017, une instance ministérielle d'écoute des usagers a été mise en place et des groupes de travail thématiques ont été constitués (inclusion numérique/accessibilité des téléprocédures aux personnes en situation de handicap et amélioration continue des téléprocédures). Cette instance et les groupes de travail ad'hoc sont désormais des lieux d'expression et des tribunes offertes à différentes associations et institutions représentant les usagers (UFC Que choisir, Restos du cœur, association des paralysés de France, association des maires de France, conseil national des professions de l'automobile, fédération des acteurs de la solidarité, défenseurs des droits, etc.). Des réponses circonstanciées y sont apportées lors des séances plénières de l'instance ou lors des réunions des groupes de travail. Les échanges nourris avec ces différents partenaires ont ainsi déjà permis de prendre des dispositions pour améliorer en continu le service aux usagers. En complément des discussions en présentiel, toutes les saisines écrites du défenseur des droits, très attentif à la problématique de l'égalité d'accès au service public font l'objet d'un examen attentif et des éléments contextuels sont communiqués à chaque interpellation. Enfin, il convient de noter le rôle central joué par l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) dans le soutien aux usagers en difficulté. En effet, l'accompagnement des usagers par le centre de contact citoyens (CCC) de l'ANTS n'a cessé de monter en puissance et repose désormais sur 5 canaux :une ligne téléphonique gratuite dédiée aux particuliers (34 00) accessible du lundi au samedi ;un portail web donnant accès à des tutoriels vidéo et une foire aux questions ;des formulaires web (mails) de contact accessibles depuis le site ;un compte twitter (@ANTSdirect) pour les particuliers ;un compte facebook avec un tchat (ANTSdirect) pour les particuliers. Pour aller plus loin dans l'assistance aux usagers et dans un objectif de mettre à leur disposition un service personnalisé, le CCC a lancé des campagnes d'appels sortants. Les usagers sont ainsi rappelés et aiguillés par téléphone pour finaliser en direct leurs démarches. Toutes ces dispositions permettent d'affirmer que la dématérialisation des procédures n'affranchit pas le ministère de l'intérieur de son devoir d'offrir à tous les usagers et ce quel que soit leur profil, les moyens d'effectuer leurs demandes de titres et ce avec la même qualité de service que celle qui leur était proposée lors des déplacements sur site. Les efforts se poursuivent non seulement pour améliorer la prise en main des téléprocédures mais également par la mise en œuvre d'une démarche de co-construction avec les usagers pour mieux adapter les outils à leurs attentes et ce avant leur déploiement.

Données clés

Auteur : Mme Isabelle Valentin
Circonscription : Haute-Loire (1re circonscription) - Les Républicains
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 21622
Rubrique : Services publics
Ministère interrogé : Intérieur
Ministère attributaire : Intérieur

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 16 juillet 2019, page 6597
Réponse publiée au JO le : 19 janvier 2021, page 531