



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dématérialisation des démarches administratives

Question écrite n° 25674

Texte de la question

M. Bruno Fuchs attire l'attention de M. le ministre de l'action et des comptes publics sur les effets de la dématérialisation des procédures administratives ainsi que sur l'illettrisme numérique. Dans le cadre de cette dématérialisation, que le Gouvernement souhaite mettre en place d'ici 2022, un grand nombre de citoyens risquent d'être pénalisés car nécessitant un accompagnement humain lors de la réalisation des démarches administratives. Cet accompagnement, qu'il soit épisodique ou systématique est nécessaire. Il en va de l'image de proximité de l'action publique. À ce titre, il lui demande de bien vouloir lui présenter le plan d'action ainsi que l'état d'avancement des mesures déjà mises en place pour pallier la baisse annoncée de l'accompagnement humain.

Texte de la réponse

Le déploiement des services publics numériques de qualité pour les démarches administratives courantes des Français est une priorité du Gouvernement. Développer l'accès aux démarches administratives de manière dématérialisée permettra d'augmenter la qualité des services publics, de développer la transversalité dans l'administration, et de réduire les coûts économiques et environnementaux qui sont induits par les procédures encore traitées par papier. Réussir la transition numérique de l'État implique néanmoins de lutter résolument contre l'illettrisme numérique. Pour cela, le Gouvernement a mis en place quatre grandes lignes de conduite. La ligne suppose d'accompagner les administrations centrales et locales dans la dématérialisation de leurs démarches. De nombreux dispositifs sont disponibles : un suivi qualitatif des 250 démarches les plus utilisées par les Français selon 8 critères de qualité ; la possibilité de réaliser la démarche en ligne ; la satisfaction des usagers ; la compatibilité mobile ; la présence d'un support accessible ; la disponibilité et la rapidité ; la possibilité de se connecter via France Connect ; le respect de l'accessibilité numérique ; les principes du « Dites-le nous une fois ». La Direction interministérielle du numérique (DINUM) est également à l'origine de cadres de références à destination des administrations pour les aider à assurer la qualité de leur démarche dématérialisée (ex. « les 10 principes d'une démarche en ligne exemplaire » ou encore le Référentiel d'accessibilité pour les administrations). Aussi, le programme « développement concerté » de l'administration numérique territoriale offre une interface de concertation entre l'Etat et les collectivités territoriales autour des enjeux de dématérialisation. Les collectivités territoriales et l'État ont défini en concertation 4 axes prioritaires pour construire ensemble des services publics numériques territoriaux : un socle commun (construire un socle commun d'applications, de « briques numériques », de référentiels et de cadres partagés pour accélérer la transformation numérique des territoires), une gouvernance partagée au sein de l'Instance Nationale Partenariale, une approche globale de la donnée, et enfin un cadre pour organiser le passage à l'échelle d'initiatives locales. Ensuite, afin de mutualiser les efforts des différentes collectivités locales, le Gouvernement a lancé l'initiative Numérique en commun (s), un événement national rassemblant les acteurs du numérique au service du développement des territoires. Des formations sont en ligne afin d'inciter les agents locaux à répliquer ces événements dans leurs territoires. Puis, afin de lutter durablement contre l'illectronisme, la DINUM s'est aussi engagée dans une politique d'amélioration de « l'expérience utilisateur » visant à faire progresser la qualité

intrinsèque des démarches administratives. Pour cela, elle a : créé Design.Gouv, qui est une communauté de plus de 1 200 personnes qui permet de sensibiliser les administrations sur les sujets de design, d'inclusion et d'accessibilité via des conférences, des ateliers, des formations et des contenus sur les réseaux sociaux ; instauré des « ateliers d'écoute » (Ces usagers feront remonter directement problématiques et propositions d'amélioration aux administrations) ; développé un bouton « Je donne mon avis » à la fin des démarches en ligne, permettant aux utilisateurs d'exprimer leur avis sur une démarche dématérialisée (le déploiement commence et va s'intensifier dans les mois à venir pour couvrir les 250 démarches les plus utilisées par les Français) ; lancé un programme de « Designers d'intérêt général », variante du programme Entrepreneurs d'Intérêt Général (financé par le Programme d'Investissements d'Avenir à hauteur de 1,5 millions d'euros pour 2019, ce programme sélectionne les meilleurs projets d'amélioration expérience utilisateur des services publics en ligne et recrute une promotion de designers qui devra résoudre les défis lancés). En outre, dans le cadre de la loi pour un Etat au service d'une société de confiance, l'Etat expérimente le droit à l'erreur dans les démarches administratives. Le site oups.gouv.fr permet de recenser les erreurs fréquentes commises par les usagers et donne des conseils pratiques. Former les usagers sur les usages du numérique, les accompagner dans des lieux de proximité afin qu'ils y trouvent de l'aide pour effectuer leurs démarches, accompagner les administrations centrales et locales dans la dématérialisation de leurs démarches pour y inclure le plus grand nombre et couvrir le territoire en matière numérique et mobile ; tels sont les grands axes de mobilisation du Gouvernement afin de réduire la fracture numérique et de lutte contre l'illectronisme.

Données clés

Auteur : [M. Bruno Fuchs](#)

Circonscription : Haut-Rhin (6^e circonscription) - Mouvement Démocrate et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 25674

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Action et comptes publics](#)

Ministère attributaire : [Transition numérique et communications électroniques](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [7 janvier 2020](#), page 12

Réponse publiée au JO le : [15 décembre 2020](#), page 9316