



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Difficulté des usagers face aux standards automatiques

Question écrite n° 460

### Texte de la question

M. Xavier Breton attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargé du numérique, sur les difficultés auxquelles sont confrontés les usagers des services publics du fait de la généralisation des standards automatiques. Tout d'abord, il déplore le coût généré par ces appels souvent surtaxés qui peut poser des difficultés à certains administrés. Ensuite, il déplore la durée imposée par les différentes étapes qui suscite la plupart du temps la gêne et l'agacement des utilisateurs. Enfin, il déplore l'absence de solution personnalisée en réponse aux problèmes spécifiques des usagers ainsi que des décisions parfois préjudiciables aux usagers, faute pour l'administration de disposer de tous les éléments d'information. Compte tenu des nombreuses insatisfactions et des mécontentements suscités par cette gestion unilatérale et sans appel des dossiers, il lui demande quelles mesures compte prendre le Gouvernement afin de réhumaniser et d'améliorer la qualité des échanges des services publics avec leurs usagers.

### Texte de la réponse

Le déploiement des services publics numériques pour les démarches courantes des Français est une priorité du Gouvernement. Ce dernier a annoncé l'objectif d'atteindre 100% des démarches administratives dématérialisées d'ici 2022. La dématérialisation des démarches administratives peut être 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 prononcés 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). La dématérialisation des services publics en ligne pose néanmoins des difficultés aux citoyens les moins au fait des usages numériques. C'est dans cette perspective que s'inscrit pleinement la politique d'inclusion numérique, priorité déclarée du secrétaire d'État chargé du numérique. Celui-ci a ainsi présenté fin mai 2018 la stratégie nationale pour un numérique inclusif. Elle est exposée dans un rapport largement concerté ([rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr](http://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, d'outils et de bonnes pratiques ([inclusion.societenumerique.gouv.fr](http://inclusion.societenumerique.gouv.fr)), ainsi que par la définition de trois niveaux d'accompagnement : les urgences numériques (pour ne pas perdre un droit ou une allocation, ou ne pas encourir une pénalité), l'inclusion numérique (pour gagner en autonomie) et la montée en compétences numériques. La mission Société numérique, au sein de l'Agence du numérique, travaille aussi à la structuration des acteurs de la médiation numérique, à travers la création d'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 chéquiers 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 revenu 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 cette initiative. D'autres mesures ont été prises pour répondre au défi de l'inclusion numérique. Outre l'assistance téléphonique généraliste de service-public.fr, le Gouvernement accélère l'ouverture des maisons de service au public (MSAP). En janvier 2019, 1271 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 Rencontre 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. Enfin, concernant les coûts générés par les appels surtaxés, le Gouvernement a annoncé vouloir mettre fin aux appels surtaxés à l'administration avec la création de numéros fixes et non surtaxés en 2021. Cette mesure est contenue dans la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance.

## Données clés

**Auteur :** [M. Xavier Breton](#)

**Circonscription :** Ain (1<sup>re</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 460

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** [Numérique](#)

**Ministère attributaire :** [Numérique](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [8 août 2017](#), page 4084

**Réponse publiée au JO le :** [7 mai 2019](#), page 4315