

## 16ème législature

<b>Question N° :</b> <b>1434</b>	De <b>Mme Jacqueline Maquet</b> ( Renaissance - Pas-de-Calais )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Transition numérique et télécommunications		<b>Ministère attributaire</b> > Transformation et fonction publiques
<b>Rubrique</b> >services publics	<b>Tête d'analyse</b> >Illectronisme	<b>Analyse</b> > Illectronisme.
Question publiée au JO le : <b>20/09/2022</b> Réponse publiée au JO le : <b>25/10/2022</b> page : <b>4928</b> Date de changement d'attribution : <b>27/09/2022</b>		

### Texte de la question

Mme Jacqueline Maquet attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargé de la transition numérique et des télécommunications, sur l'illectronisme en France. Selon un rapport sénatorial publié en septembre 2020, un Français sur deux n'est pas à l'aise avec le numérique et 14 millions d'entre eux déclarent ne pas maîtriser les outils numériques. Dans son rapport intitulé « Dématérialisation des services publics : trois ans après où en est-on ? » publié en février 2022, la Défenseure des droits met en évidence la persistance des difficultés d'accès aux droits et aux services publics causées par la dématérialisation. Les personnes âgées, les personnes non diplômées, les personnes handicapées ou rencontrant des problèmes d'alphabétisation sont celles qui sont le plus confrontées au phénomène d'illectronisme. Le rapport souligne des processus de dématérialisation inadaptés à un certain nombre d'utilisateurs et dénonce l'absence de procédure alternative aux procédures en ligne pour les titres de séjour, les permis de conduire et les immatriculations. Il préconise de mettre en place une alternative papier ou humaine à la dématérialisation et de mieux faire connaître aux usagers les dispositifs existants d'accompagnement au numérique (comme France Services). Face à la rupture d'égalité devant le service public et au sentiment d'exclusion de nombreux Français, elle souhaite connaître la feuille de route du Gouvernement et les politiques d'inclusion numérique qu'il compte mettre en œuvre pour accompagner les plus vulnérables dans leurs démarches dématérialisées.

### Texte de la réponse

Le rapport de la Défenseure des droits sur la dématérialisation des services publics, dont le ministre de la transformation et de la fonction publiques a pris connaissance avec le plus grand intérêt et sur lequel il a échangé récemment avec la Défenseure des droits, offre un panorama qualitatif et quantitatif essentiel quant aux problématiques liées à la dématérialisation des services publics. Il souligne, par exemple, que 28 % des personnes s'estiment peu compétentes ou pas compétentes pour effectuer une démarche administrative en ligne et qu'un quart des 18-24 ans indiquent avoir rencontré des difficultés pour réaliser seuls des démarches en ligne, soit 14 points de plus que la moyenne. Le Gouvernement est pleinement engagé, depuis 2017, dans le déploiement de services publics numériques de qualité, qui permettent notamment d'augmenter la qualité de service en simplifiant les procédures. La DINUM, qui suit la qualité des 250 démarches les plus utilisées par les Français, accompagne étroitement les ministères dans le renforcement de la qualité des démarches. Pour cela, le déploiement du bouton "Je donne mon avis" qui a permis de récolter plus de 7 millions d'avis usagers permet d'adapter les efforts aux attentes des Français. Cependant, pour être efficace, cette dématérialisation des services publics doit s'accompagner

d'une politique volontariste et ambitieuse d'accompagnement et d'assistance aux publics les plus vulnérables et les plus éloignés du numérique. Aussi, la numérisation ne peut se faire au détriment de l'humanisation de l'accompagnement des procédures les plus utilisées par nos concitoyens. Pour accompagner les près de 13 millions de personnes en France qui se considèrent en difficulté avec le numérique, plusieurs dispositifs sont mis en place avec notamment le déploiement grâce au plan de relance d'un dispositif, désormais pérennisé, de 4000 conseillers numériques France services (CnFS) présents partout sur le territoire. Ces conseillers numériques France services accompagnent et forment les Français aux usages numériques, qu'ils soient professionnels ou personnels, pour accéder aux services publics ou pour échanger avec leurs proches ou chercher un emploi. Ils ont d'ores et déjà réalisés près d'un million d'accompagnements et constituent à ce titre une composante essentielle de l'inclusion numérique. Cette politique repose sur une volonté de lutter contre l'illectronisme, au coeur de la feuille de route confiée à Jean-Noël BARROT, ministre délégué chargé de la transition numérique et des télécommunications, conformément aux engagements du Président de la République. En parfaite coordination, l'accompagnement de proximité pour accéder aux services publics demeure une priorité du Gouvernement : le réseau France Services s'est ainsi développé avec, au 1er septembre 2022, 2 379 structures labellisées. Ces guichets intègrent une dizaine de services publics à moins de trente minutes de chaque Français. Les agents, spécialement formés, y accompagnent les usagers dans leurs démarches et sont amenés à proposer un soutien particulier à ceux les plus éloignés du numérique. Simplifier l'accès des services publics constitue l'une des politiques prioritaires du Gouvernement réaffirmées en août 2022. Des indicateurs ciblés permettront d'évaluer les réalisations en cours. Dans une démarche de transparence sur l'action publique de l'État, l'avancement des politiques prioritaires du Gouvernement sera public et valorisé auprès des Français sur le site du Gouvernement, à travers le baromètre des résultats de l'action publique. C'est également dans ce cadre que la Première ministre a souhaité qu'une réflexion stratégique sur les évolutions de l'accès aux services publics soit menée, envisageant notamment le déploiement d'une stratégie dite « omnicanale ». En effet, après avoir développé chaque canal d'accès aux services publics, que ce soit par la voie numérique, le téléphone ou le guichet, l'enjeu est désormais d'assurer une approche des services publics centrée sur l'utilisateur dans laquelle ce dernier choisit le canal d'accès au service qui lui convient le mieux. Une première analyse a ainsi été menée pour veiller à ce que toute démarche numérique soit, d'ici la fin de l'année, systématiquement doublée d'un accueil de proximité dans les France Services mais aussi d'un accompagnement par téléphone. Enfin, pour limiter les démarches à la charge de l'utilisateur, les services publics développent une approche « proactive » de l'administration. Il s'agit, en utilisant les données à disposition des administrations d'anticiper la résolution des problèmes des usagers, de leur rappeler les échéances et de les notifier de leurs droits. Pour ce faire, le numérique constitue un outil indispensable en permettant un échange accru des données entre services publics, dans le strict respect de la vie privée et du consentement des usagers et ainsi d'éviter à l'utilisateur de réaliser de multiples démarches. L'approche d'une administration « proactive » a déjà été concrétisée par plusieurs avancées, comme l'indemnité inflation qui a été versée automatiquement aux bénéficiaires sans qu'ils aient besoin d'en faire la demande, l'attribution automatique de la complémentaire santé solidaire pour les bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA) ou encore la mise en place automatique de l'intermédiation du paiement des pensions alimentaires. Depuis juin 2022, les usagers sont aussi notifiés automatiquement de l'expiration prochaine de leur passeport. À travers ces différentes actions, le Gouvernement entend restaurer le service public dans les territoires, au bénéfice des publics les plus fragiles et à créer un numérique responsable, inclusif et éthique qui rapproche nos concitoyens du service public.