ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 80287

Texte de la question

Mme Edith Gueugneau attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargé de la réforme de l'État et de la simplification sur les alternatives à la dématérialisation de certaines démarches administratives. Si l'objectif d'une dématérialisation des démarches administratives (impôts, caisses de retraites, etc.) est parfaitement audible du point de vue de la simplification, de la recherche d'économies notamment, il n'en demeure pas moins qu'elle peut être problématique pour ceux de nos concitoyens notamment âgés qui ne maîtrisent pas toujours l'outil informatique. Par ailleurs, la problématique de la généralisation de la dématérialisation est d'autant plus sensible dans les zones rurales où persistent les « zones blanches », avec peu ou pas de possibilités d'accéder à une connexion internet de qualité. Aussi, au regard de ce constat qui n'est pas une réalité à sous-estimer, elle le prie de bien vouloir lui indiquer les dispositifs alternatifs qui existent à la dématérialisation.

Texte de la réponse

La révolution numérique est une priorité en termes de simplification et d'amélioration de la qualité et de l'accessibilité des services publics. Le Gouvernement a pour objectif de développer fortement l'usage des services publics numériques pour les démarches courantes. Cette démarche s'effectue en toute transparence puisqu'un tableau des usages est disponible sur le site du SGMAP pour informer les usagers des progrès réalisés. Le numérique est également au cœur de la démarche menée par le Gouvernement au niveau local. La réforme territoriale mène les services de l'Etat à adapter leur organisation et leur fonctionnement, au service des citoyens. Le Gouvernement souhaite doter les services déconcentrés des outils numériques les plus modernes pour partager l'information en interne et avec les citoyens, en intégrant les nouveaux modes de travail collaboratif à leur action. Le Gouvernement veille néanmoins à ce que cette modernisation de l'Etat ne laisse personne sur le bord du chemin. Le Gouvernement a mis en place, parallèlement à sa politique de développement des démarches en ligne, une série de mesures visant à dépasser la fracture numérique et à assurer l'accessibilité la plus large possible des services publics. Développer le réseau physique des Maisons de Service au Public à destination des populations rurales et péri-urbaines. La première réponse apportée à ces problématiques est, conformément à l'annonce faite par le Premier Ministre en mars 2015, le développement d'un réseau physique de services de proximité, les Maisons de Service au Public. Les Maisons de Service au Public sont des lieux uniques où les opérateurs (l'Etat, les collectivités La Poste, EDF, GDF-Suez, Pôle Emploi, la Caisse nationale d'assurance maladie, la Caisse nationale des allocations familiales, la Caisse nationale d'assurance vieillesse et la Mutuelle sociale agricole) unissent leurs moyens, leur expérience et leurs compétences pour offrir un bouquet de services élargi et adapté aux besoins de la population d'un territoire donné. Le médiateur qui anime cette maison, implanté dans le territoire, est capable d'analyser les besoins des usagers et de les accompagner dans l'accomplissement de leurs démarches. 1000 Maisons de Service au Public seront ouvertes d'ici fin 2016. En complément, conformément à la proposition du rapport au Premier ministre du député Nicolas Bays, le Comité Interministériel aux Ruralités du 20 mai 2016 a prévu l'expérimentation dans plusieurs départements de services publics itinérants. Assurer l'accompagnement de

l'ensemble de la population vers les outils numériques et les démarches en ligne. Développé depuis la fin des années 1990, le réseau des espaces publics numériques (EPN) propose un accès direct à internet, et offre des activités d'initiation ou de perfectionnement sur l'utilisation du numérique, variées et encadrées, par le biais d'ateliers collectifs, mais également dans le cadre de médiations individuelles et de plages réservées à la libre consultation. Plus de 4 500 lieux publics d'accès à l'internet sont ouverts en France, dans lesquels un ou plusieurs animateurs multimédia (appelés aussi médiateurs numériques) accompagnent, initient, aident chacun à maîtriser et bien utiliser ces outils et services offerts par Internet et plus largement par les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). Certains de ces espaces sont « généralistes », d'autres « spécialisés » (vidéo et photo numériques, accompagnement dans la recherche d'emploi, lutte contre l'exclusion, l'illettrisme, etc.). L'ensemble forme une carte diversifiée de lieux d'accès, d'accompagnement et de formation aux services numériques, souvent regroupés en réseaux autour de centres de ressources (http://www.netpublic.fr/net-public/espaces-publics-numeriques/repertoire-national/). En complément de ces lieux, destinés à l'accès et à l'accompagnement de tous les publics aux usages numériques, les principaux services de l'Etat et organismes de protection sociale (Assurance Maladie, Allocations Familiales, Finances Publiques, …) déploient de nouveaux modèles d'accueil physique, offrent un accès à l'outil numérique (bornes, tablettes, …) et un accompagnement par des agents à l'utilisation de leurs démarches en ligne. Par ces accompagnements et par le développement de services numériques de plus en plus simples et lisibles, destinés à un usage au travers de portables ou de tablettes, on contribue à la réduction de la fracture numérique et on facilite l'accès aux services publics pour l'ensemble des populations. Inventer les services adéquats grâce à l'étude des parcours usagers et à la co-construction. Sous l'animation du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, l'initiative 100% Contacts Efficaces regroupe une communauté d'acteurs des services publics (ministères, organismes de protection sociale, collectivités) représentant près de 400 millions de contacts, qui réfléchit à l'évolution de la relation avec les usagers, expérimente des solutions innovantes et prépare la mise en œuvre progressive des meilleures pratiques de la relation de service multi-canal. C'est au travers de l'analyse des parcours usagers que les canaux alternatifs ou complémentaires aux démarches en ligne, indispensables à l'accomplissement de certains types de démarches (forte complexité, besoin important de réassurance) pour tous les usagers, ou de toutes les démarches pour certains types d'usagers (personnes âgées, personnes en difficulté sociale, personnes souffrant d'illettrisme, personnes en difficulté avec la langue française) sont co-construits par les usagers et les administrations concernées.

Données clés

Auteur : Mme Edith Gueugneau
Circonscription : Saône-et-Loire (2e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 80287
Rubrique : Administration
Ministère interrogé : Réforme de l'État et simplification
Ministère attributaire : Réforme de l'État et simplification

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 2 juin 2015, page 4072
Réponse publiée au JO le : 15 novembre 2016, page 9470