



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 82545

Texte de la question

M. Yves Daniel attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du numérique sur la remise en cause de l'accessibilité de certains services, du fait d'une disponibilité limitée au web. En effet de plus en plus de services ne sont accessibles que par le web : les caisses de retraite par exemple communiquent directement à l'administration fiscale le montant des revenus perçus au titre de la retraite du régime général et, en contrepartie, ne l'envoie plus par courrier postal puisque l'information est disponible à tout moment sur leur site Internet. De même, la SNCF ne donne pas les avantages de la carte senior si la demande n'est pas effectuée par Internet. Or à l'heure actuelle, d'une part il existe encore des zones blanches sur le territoire, et, d'autre part, la connexion à Internet n'est pas une obligation légale pour un usager. De fait la limitation de la disponibilité de ces services entraîne non seulement des inégalités territoriales, mais également une certaine perte d'autonomie, les personnes concernées (souvent âgées) se voyant contraintes de faire appel à leur entourage pour effectuer ces démarches.

Texte de la réponse

L'accès à internet à haut et à très haut débit représente un enjeu majeur pour les Français, pour la compétitivité des entreprises, pour l'attractivité des territoires et pour la lutte contre la fracture numérique, et ce d'autant plus que de nombreux services deviennent accessibles par voie électronique. Fin septembre 2015, selon les chiffres de l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), 99,6 % des lignes du réseau de cuivre étaient éligibles au haut débit (au moins 512 kbit/s). D'autres solutions techniques, par satellites notamment, permettent d'accéder au haut débit sur l'ensemble du territoire. Toutefois, les réseaux existants peuvent se révéler insuffisants face aux nouveaux besoins émergents. C'est pour cela que le Gouvernement a engagé le plan France très haut débit qui vise à assurer la couverture en très haut débit de l'ensemble du territoire en 2022. Ce plan a été complété par des mesures visant à améliorer la couverture mobile du territoire. Le Gouvernement s'est engagé lors du comité interministériel aux ruralités du 13 mars 2015 à améliorer l'accès aux services fixes et mobiles de communications électroniques à travers la mise en œuvre de quatre mesures visant à : - accélérer le raccordement au très haut débit des services publics et des entreprises identifiés comme prioritaires par les collectivités (mesure 20) ; - résorber les zones blanches 2G et 3G (mesure 21) ; - ouvrir un guichet « couverture mobile » pour accompagner les projets locaux des collectivités territoriales (mesure 22) ; - améliorer la couverture mobile à l'intérieur des logements (mesure 23). En septembre 2015, le comité interministériel aux ruralités (CIR) et le conseil national de la montagne ont conforté et renforcé les orientations du CIR de mars 2015. Le Gouvernement s'est ainsi engagé à répondre aux inquiétudes des territoires ruraux en matière de présence des services publics, d'emploi, de développement des nouvelles technologies et d'accès de nos concitoyens au numérique, à travers la mise en œuvre de 21 nouvelles mesures dont 4 concernant plus particulièrement l'accès aux services fixes et mobiles de communications électroniques : - 101 départements engagés dans le plan France très haut débit (mesure 4) ; - mettre en place une couverture 4G sur 22 730 kilomètres de voies ferrées (mesure 5) ; - connecter 150 000 foyers supplémentaires au haut débit par satellite à l'horizon 2018 (mesure 6) ; - mobiliser le réseau de la médiation

numérique pour accompagner l'utilisation du numérique en milieu rural (mesure 7) afin que toute personne puisse être accompagnée dans l'utilisation des services en ligne pour réaliser des démarches du quotidien. Enfin, le Président de la République a annoncé 30 M€ pour assurer la couverture des centres-bourgs non couverts en 2016. Au-delà de cet impératif de couverture par les infrastructures fixes et mobiles, le Gouvernement est très attentif à ce que la dématérialisation croissante des procédures et des services ne conduise pas à l'exclusion de certaines personnes de l'accès à des services essentiels. L'agence du numérique, et notamment le pôle société numérique, veille à animer un réseau de la « médiation numérique » qui maille l'ensemble du territoire pour fournir des services d'accompagnement aux usages du numérique. Cette politique a vocation à monter en puissance avec le nombre croissant de services en ligne, afin de garantir un accès de tous à tous les services essentiels.

Données clés

Auteur : [M. Yves Daniel](#)

Circonscription : Loire-Atlantique (6^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 82545

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Numérique

Ministère attributaire : Numérique

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 12 janvier 2016

Question publiée au JO le : [30 juin 2015](#), page 4934

Réponse publiée au JO le : [17 mai 2016](#), page 4292