



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Dématérialisation du service public et accessibilité

Question écrite n° 10816

### Texte de la question

Mme Laetitia Saint-Paul interroge M. le secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargé du numérique, sur l'accessibilité de l'ensemble de la population aux services publics dématérialisés. En application des objectifs du programme « Action publique 2022 », l'ensemble des services publics doivent être dématérialisés d'ici à la fin du quinquennat. En parallèle, dans une logique de rationalisation de la dépense publique, les effectifs de standards téléphoniques seront logiquement réduits. De fait, un nombre important d'administrations ne sera joignable que par le biais de lignes surtaxés. À titre d'exemple, aujourd'hui déjà, il est nécessaire de passer par un numéro surtaxé pour joindre le Centre national du chèque emploi service universel. Cependant, pour les personnes qui ne savent pas se servir des outils électroniques ou qui n'y ont pas accès, cette nouvelle logique impliquera un surcoût et risque d'entamer le principe fondamental d'accès universel au service public. Ces personnes sont d'autant plus à même de faire partie de la part de la population la plus vulnérable ou la plus âgée. Aussi, elle lui demande quelles mesures transitoires pourraient être mises en place afin d'assurer l'accès de l'ensemble de la population aux services publics et ainsi garantir l'égalité des citoyens face à l'administration, principe fondamental du droit administratif.

### Texte de la réponse

Le ministère de l'économie et des finances partage avec le ministère des affaires sociales et de la santé et le secrétariat d'État chargé du numérique l'objectif du maintien, pour les particuliers, de la gratuité d'accès aux services publics et particulièrement de la gratuité d'accès aux services permettant aux particuliers employeurs de déclarer leur salarié. L'accessibilité du service public de la sécurité sociale est une priorité du Gouvernement. Cette ambition est directement traduite dans la nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG) qui lie l'État et les branches du régime général de sécurité sociale pour la période 2018-2022. La nouvelle convention d'objectifs et de gestion, entre l'État et l'Agence centrale des organismes de sécurité sociale, prévoit une procédure de rappel téléphonique des cotisants qui ont appelé sans succès. Cette évolution s'inscrit dans le cadre, plus large, de dispositifs de rappel et d'alerte personnalisés qui seront mis en place dans la branche recouvrement (courriel, SMS, notifications dossiers cotisant en ligne) par le Centre national du chèque emploi service universel (CNCEU). S'agissant plus particulièrement du canal téléphonique, le projet de loi pour un État, au service d'une société de confiance, prévoit la fin du surcoût téléphonique pour les usagers à compter de 2021. La transformation numérique ne revêt pas qu'un enjeu technologique, c'est aussi un enjeu social et culturel. La réussite d'un plan de transformation dépend de la capacité de chacun à s'approprier les nouveaux usages. Et cela ne doit pas être réservé aux plus agiles, ni aux plus favorisés. Il est nécessaire d'aider chacun à gagner en autonomie et à profiter des opportunités qu'offre le numérique. Aider chacun en étant à ses côtés ou en l'orientant vers des ateliers de formation pour acquérir les fondamentaux ou monter en compétences numériques. Quatre groupes de travail ont été missionnés en décembre 2017 pour réaliser un état des lieux et des recommandations quant à : l'identification et l'orientation des publics, la structuration de l'offre, la consolidation économique, les modèles de gouvernance. Ce travail a permis la création d'une plateforme en ligne, pour aider au déploiement dans les territoires de la stratégie par l'agrégation de ressources, outils et

bonnes pratiques : [inclusion.societenumerique.gouv.fr](http://inclusion.societenumerique.gouv.fr) Une stratégie qui s'appuie sur 6 piliers : 1. adopter une démarche collective et convaincre de l'importance de l'inclusion numérique : seul gage de la réussite, la mobilisation et la coordination de toutes les parties prenantes (État, collectivités, acteurs locaux, entreprises privées, etc.) impliquent une sensibilisation aux enjeux à tous niveaux. Une cartographie des acteurs à mobiliser est disponible sur la plateforme. Des guides de sensibilisation vont prochainement l'enrichir. 2. être au service des usagers et aider chaque personne en contact avec des publics à les accompagner et à les faire monter en compétence : des guides d'accompagnement et des outils de diagnostic sont mis à disposition avec le concours des associations parties prenantes de la stratégie : [kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr](http://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr) 3. révéler les lieux de médiation numérique et les aider à se structurer pour leur donner des capacités supplémentaires : une mise à jour du recensement des lieux sera proposée sur la base d'un référentiel de qualité de services. Il sera co-construit avec les remontées des collectivités. 4. mieux mobiliser les financements disponibles : une cartographie présentera les fonds activables dès à présent en attente de la création d'un fonds de soutien pour l'inclusion numérique. 5. soutenir la méthode dans tous les territoires : un kit d'animation des ateliers à réaliser dans les territoires pour mettre en place les étapes essentielles de la stratégie sera disponible pour tous. 6. Mettre en place un événement national dédié à l'inclusion et aux cultures numériques.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Laetitia Saint-Paul](#)

**Circonscription :** Maine-et-Loire (4<sup>e</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 10816

**Rubrique :** Numérique

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [17 juillet 2018](#), page 6292

**Réponse publiée au JO le :** [31 juillet 2018](#), page 6932