



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dématérialisation démarches administratives

Question écrite n° 133

Texte de la question

Mme Gisèle Biémouret attire l'attention de M. le ministre de la cohésion des territoires 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 des citoyens 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

Le déploiement des services publics numériques pour les démarches courantes des Français est une priorité du gouvernement. 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 tout le sens de la politique d'inclusion numérique, priorité déclarée du Secrétaire d'Etat chargé du Numérique. Plusieurs mesures ont été prises pour pallier à ce défi. D'une part, le gouvernement accélère l'ouverture des maisons de service au public. 1 212 maisons de services au public 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 Rencontres Nationales des Maisons de Services au Public, le Commissaire général à l'égalité des territoires a réaffirmé sa volonté de voir ce dispositif s'étendre. Par ailleurs, l'Agence du Numérique a récemment lancé une Mission Société Numérique, dont le cœur de mission est l'inclusion au numérique pour les publics les moins formés. La mission a par exemple lancé une coopérative pour organiser la structuration des acteurs de la médiation numérique. 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 chèquiers 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. L'initiative APTIC est en voie de généralisation nationale. Enfin, concernant les zones blanches, le gouvernement a chargé les députés Stéphane Mazars (LREM) et Aurélien Pradié (Les Républicains) d'une mission temporaire portant sur les conditions de l'innovation et l'impact des nouvelles technologies et du numérique pour favoriser le développement des territoires ruraux. Cette mission s'ajoute au plan gouvernemental contre les zones blanches annoncé fin 2017, qui vise notamment un internet à très haut débit partout en France d'ici à 2022. Le 12 janvier 2018, l'État et quatre opérateurs de téléphonie mobile ont ainsi signé un accord ayant pour objectif de généraliser la couverture mobile de qualité pour l'ensemble des Français. L'accord prévoit : - La fin des zones blanches : en 3 ans, autant de zones seront traitées que l'ensemble des programmes gouvernementaux depuis 15 ans, chaque opérateur s'étant engagé à fournir 5 000 installations supplémentaires.- La généralisation de la 4G : tous les sites mobiles seront équipés en 4G. Cela implique de l'apporter à plus d'un million de Français sur 10 000 communes.- L'accélération de la couverture mobile des axes de transport, notamment sur les lignes TER.- L'amélioration de la qualité de service : pour être considérée comme couverte, une zone devra bénéficier d'un service de bonne qualité.- La généralisation de la couverture téléphonique à l'intérieur des bâtiments, notamment en utilisant la voix sur Wifi.

Données clés

Auteur : [Mme Gisèle Biémouret](#)

Circonscription : Gers (2^e circonscription) - Nouvelle Gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 133

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Cohésion des territoires](#)

Ministère attributaire : [Numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [25 juillet 2017](#), page 3908

Réponse publiée au JO le : [5 juin 2018](#), page 4820