



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 15ème législature

### Dématérialisation et les inégalités d'accès aux services publics

Question écrite n° 16065

#### Texte de la question

M. Bernard Perrut attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances et du ministre de l'action et des comptes publics, chargé du numérique, sur la dématérialisation et les inégalités d'accès aux services publics. L'État a un objectif clair, présenté comme un progrès, la dématérialisation totale des services publics d'ici à 2022. Or face au numérique, tous les Français sont loin d'être égaux. Le Défenseur des droits, dans un récent rapport, rappelle que le passage progressif au tout-numérique se traduit pour beaucoup « par un véritable recul de l'accès » aux droits. Les personnes âgées, qui ont des soucis de santé ou qui ne sont pas coutumières de l'utilisation de l'informatique, mais également les personnes qui résident sur des territoires dont la couverture numérique n'est pas encore pleinement satisfaisante sont souvent exclues du processus de dématérialisation. Aussi, suite aux recommandations du Défenseur des droits, il souhaite connaître les mesures qu'entend prendre le Gouvernement afin de conserver une alternative pour qu'aucune démarche administrative ne soit pas accessible uniquement par voie dématérialisée, et ainsi ne pas marginaliser certaines populations.

#### Texte de la réponse

Le déploiement des services publics numériques pour les démarches courantes des Français est une priorité du gouvernement. Le gouvernement a annoncé l'objectif d'atteindre 100% des démarches administratives dématérialisées d'ici 2022. Dans la très large majorité des cas, la voie numérique n'est néanmoins pas l'unique alternative pour effectuer des démarches administratives et les usagers peuvent toujours profiter des voies classiques (notamment les formalités papiers). Seules quelques procédures concernant des particuliers impliquent des démarches entièrement numériques. Ces cas concernent : •la procédure d'inscription en premier cycle universitaire qui doit être effectuée par téléprocédure (plateforme « Parcoursup »). Le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation a néanmoins largement détaillé les consignes sur son site et fournit une assistance téléphonique, afin de permettre à tout usager vulnérable de pouvoir réaliser la démarche ; •la demande de permis de conduire (article 1er de l'arrêté du 20 avril 2012 fixant les conditions d'établissement, de délivrance et de validité du permis de conduire) qui doit désormais être effectuée par télé service. La stratégie nationale d'orientation de l'action publique annexée au projet de loi pour un État au service d'une société de confiance affirme que « l'administration doit assurer, notamment aux personnes vulnérables ou n'utilisant pas l'outil numérique, des possibilités de communication et de médiation adaptées à leurs besoins et à leur situation ». C'est dans cette perspective que s'inscrit la politique d'inclusion numérique, priorité déclarée du secrétaire d'État chargé du numérique. Celui-ci a ainsi présenté fin mai la stratégie nationale pour un numérique inclusif. Elle est exposée dans un rapport largement concerté ([rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr](http://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr)). Parallèlement à la rédaction du rapport, les travaux ont permis de créer une plateforme en ligne, pour aider au déploiement dans les territoires de la stratégie par l'agrégation de ressources, d'outils et de bonnes pratiques ([inclusion.societenumerique.gouv.fr](http://inclusion.societenumerique.gouv.fr)), ainsi que par la définition de trois niveaux d'accompagnement : les urgences numériques (pour ne pas perdre un droit ou une allocation, ou ne pas encourir une pénalité), l'inclusion numérique (pour gagner en autonomie) et la montée en compétences numériques. La mission société

numérique, au sein de l'Agence du Numérique, travaille aussi à la structuration des acteurs de la médiation numérique, à travers la création d'une coopérative. 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 chéquiers 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. Le 19 juillet 2018, le Président de la République a annoncé le déploiement national de #APTIC sous la forme d'un « pass numérique ». D'autres mesures ont été prises pour répondre au défi de l'inclusion numérique. Outre l'assistance téléphonique généraliste de service-public.fr, le Gouvernement accélère l'ouverture des maisons de service au public. En janvier 2019, 1271 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 (CGET) a réaffirmé sa volonté de voir ce dispositif s'étendre.

## Données clés

**Auteur :** [M. Bernard Perrut](#)

**Circonscription :** Rhône (9<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 16065

**Rubrique :** Numérique

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [22 janvier 2019](#), page 545

**Réponse publiée au JO le :** [14 mai 2019](#), page 4525