



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Difficultés d'accès aux outils numériques

Question écrite n° 16158

Texte de la question

Mme Sandrine Josso 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 les difficultés d'accès aux outils numériques dans le cadre du déploiement du Programme Action Publique 2022. En effet, l'une des évolutions visées par le Programme Action Publique 2022 est la dématérialisation de l'ensemble des services publics à l'horizon 2022. Cela représente, certes, un facteur de simplification, de fluidification et de modernisation ; mais le déploiement de cet objectif peut faire face à certaines difficultés. La fracture numérique est, aujourd'hui encore, une réalité. Le Gouvernement agit de manière à ce que les citoyens les moins au fait des usages numériques puissent bénéficier d'un accompagnement, notamment grâce aux maisons de services au public. Une adaptation progressive est ainsi nécessaire, ainsi qu'une éducation et un accompagnement au numérique. Mais dans d'autres cas, la dématérialisation des services publics peut être un véritable problème. D'autres citoyens, ne bénéficiant pas d'un accès à Internet ou disposant d'un réseau défaillant, sont susceptibles de rencontrer de grandes difficultés. L'accès à un réseau de qualité, et par extension au haut débit, sur l'ensemble du territoire, doit être une priorité. Elle souhaiterait ainsi connaître la manière dont seront envisagées les problématiques actuelles liées aux difficultés d'accès à un réseau de qualité dans le cadre du déploiement du Programme Action Publique.

Texte de la réponse

Le déploiement des services publics numériques pour les démarches courantes des Français est une priorité du Gouvernement. Dans le cadre du programme Action Public 2022, le Gouvernement a annoncé l'objectif d'atteindre 100 % des démarches administratives dématérialisées d'ici 2022. Cet objectif nécessite, d'une part, de lutter contre la fracture numérique, avec les moyens humains, techniques et financiers appropriés, et, d'autre part, d'améliorer la couverture numérique des territoires. En premier lieu, dans la très large majorité des cas, la voie numérique n'est pas l'unique alternative pour effectuer des démarches administratives et les usagers peuvent toujours profiter des voies classiques (notamment les formalités papiers). Seules deux procédures concernant des particuliers impliquent des démarches entièrement numériques. Ces cas concernent la procédure d'inscription en premier cycle universitaire (plateforme « Parcoursup ») et 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 doivent désormais être effectuées par téléservice. 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 ce cadre que s'inscrit la « Stratégie nationale pour un numérique inclusif », présentée fin mai 2018 par le secrétaire d'État chargé du numérique. Elle est exposée dans un rapport largement concerté (rapport-inclusion.societenumérique.gouv.fr). Plusieurs actions ont d'ores et déjà été mises en œuvre pour lutter contre la fracture numérique : - 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), 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, à travers la création d'une coopérative. Un cinquantaine d'acteurs y sont aujourd'hui regroupés ; - Un kit d'intervention rapide est également disponible afin d'accompagner les personnes les plus éloignées du numérique et améliorer la maîtrise de ces outils (<https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>) ; - En outre, la mission 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 (la Drôme, la 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 ». Le budget global pour ces pass atteindra « 100 à 150 millions d'euros » avec l'objectif de « former et accompagner 1,5 million de personnes par an » ; - Enfin, le secrétariat d'État au Numérique et la Banque des Territoires s'associent pour faire émerger une dizaine de « Hubs France Connectée », des lieux de médiation numérique qui conseilleront et formeront les populations les plus éloignées du web. Un appel à projet d'un coût de 5 millions d'euros en 2019-2020 a été lancé. L'État s'investira au total à hauteur de 15 millions d'euros, en cofinancement des collectivités territoriales, des opérateurs locaux et des entreprises. Ce sont ces hubs qui délivreront le Pass numérique. Au-delà de la « Stratégie nationale pour un numérique inclusif », 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 (MSP). En janvier 2019, 1271 MSP 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. L'enjeu pour accompagner ces publics est en second lieu d'outiller les administrations chargées de la dématérialisation des démarches et de les acculturer à la démarche d'inclusion numérique. Parmi les dispositifs disponibles : - le programme « Cerfa numérique », porté par la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DINSIC), comprend plus de 30 critères de qualité dont 9 visent spécifiquement à lutter contre l'exclusion numérique et à faciliter le travail des médiateurs ; - Le site demosimplifiees.fr fournit un « kit » de dématérialisation rapide à destination des administrations ; - [NosDemarches.gouv.fr](https://nosdemarches.gouv.fr) permet aux utilisateurs d'exprimer leur avis sur une démarche dématérialisée, permettant ainsi d'afficher un tableau de bord de la dématérialisation des procédures administratives. En dernier lieu, le Gouvernement a fait de l'amélioration de la couverture numérique (accès à internet sur les réseaux fixes comme couverture mobile) une priorité de son action au service de la cohésion et de la compétitivité des territoires. 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 qu'avec l'ensemble des programmes gouvernementaux depuis 15 ans, chaque opérateur s'étant engagé à fournir 5 000 installations supplémentaires ; La généralisation de la 4G, avec d'ici 2020, plus de 10 000 communes passant de la 2G ou la 3 G à la 4G ; 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. S'agissant des infrastructures numériques fixes, le Gouvernement a renforcé le plan France Très Haut Débit en sécurisant les engagements de déploiement des opérateurs privés Orange et SFR sur près de 13 millions de locaux (zones urbaines et péri-urbaines) et en consolidant 3,3 milliards d'euros de soutien aux projets portés par les collectivités territoriales, afin de permettre le déploiement du très haut débit (> 30 Mb/s) pour tous les habitants d'ici fin 2022, tout en garantissant un accès à un bon haut débit (> 8 Mb/s) dès 2020.

Données clés

Auteur : [Mme Sandrine Josso](#)

Circonscription : Loire-Atlantique (7^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 16158

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : [Numérique](#)

Ministère attributaire : [Numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [22 janvier 2019](#), page 546

Réponse publiée au JO le : [7 mai 2019](#), page 4332