



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Remettre de l'humain au sein des services publics et autres organismes

Question écrite n° 17188

Texte de la question

M. Gwendal Rouillard attire l'attention de M. le ministre de l'action et des comptes publics sur le manque de contact humain au sein des services de l'État et de plusieurs organismes dont Pôle emploi, la CAF, la CARSAT, etc. En effet, de nombreux habitants du pays de Lorient ont de grandes difficultés à être bien informés sur leur situation et regrettent de ne pas avoir d'interlocuteurs visibles. Avec la généralisation des plateformes numériques pour les démarches administratives, la plupart des procédures nécessitant alors un contact humain sont devenues de simples formulaires à remplir en ligne. Bien que M. le député salue la simplification et le gain de temps que cela engendre pour une partie de la population, cette modernisation ne règle pas les situations complexes. Certains citoyens n'ont pas d'accès à internet, d'autres sont connectés mais leurs situations ne correspondent pas aux *scenarii* envisagés par les plateformes. D'autres personnes encore, trouvent ces plateformes peu évidentes à utiliser. Dans ces cas précis, un contact humain simplifierait certainement les choses et éviterait bien des tensions au sein des territoires. Dans la période, à l'heure où beaucoup de citoyens ne se sentent plus considérés par les pouvoirs publics, avoir des personnes de l'administration ou d'un organisme capables de recevoir, d'écouter, d'informer et de conseiller, serait précieux. Il aimerait donc connaître la stratégie du Gouvernement pour remettre de « l'humain » au sein des services de l'État et des organismes afin de les rendre plus accessibles à toutes les générations et à tous les territoires.

Texte de la réponse

Le déploiement des services publics numériques de qualité pour les démarches courantes des Français est une priorité du Gouvernement. Permettre l'accès aux démarches administratives de manière dématérialisée nécessite de lutter résolument contre l'illettrisme numérique qui touche près de 13 millions de Français (d'après le Baromètre 2018 du Numérique, réalisé par le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie –CREDOC- pour l'Etat et l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes - ARCEP). Le récent rapport du Défenseur des Droits rappelle que 500 000 Français n'ont pas accès à une connexion internet fixe et que plus de 30 % des Français ne sont pas familiers des usages numériques. Y remédier nécessite d'une part de lutter contre la fracture numérique, avec les moyens humains, techniques et financiers appropriés de manière à produire des démarches de qualité et d'autre part d'améliorer la couverture numérique des territoires. La stratégie nationale d'orientation de l'action publique annexée au projet de loi pour un Etat 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 par le secrétaire d'Etat chargé du numérique. Elle est exposée dans un rapport largement concerté (rapport-inclusion.societenumerique.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. Une 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/>). De plus, 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 millions de personnes par an ». Le programme prendra la forme d'un crédit de 10 et 20 heures de formation, en fonction des profils, d'une valeur de 50 à 100 euros. Pôle Emploi, la Caisse d'allocations familiales (CAF), l'Assurance maladie, les villes, les agglomérations et les départements pourront distribuer ce crédit formation. Enfin, le secrétariat d'État au numérique et la Banque des Territoires se sont associés 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 pour 2019-2020 a été lancé. L'Etat 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. 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 dernières 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. Parmi les dispositifs disponibles : La Direction Interministérielle du Système d'Information et de Communication de l'Etat (DINSIC) accompagne également quotidiennement les ministères dans la dématérialisation de leurs démarches en priorisant celles qui sont le plus utilisées par les citoyens. Une attention particulière est portée sur l'expérience utilisateur et le parcours des usagers. Le programme « Cerfa numérique » 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. Afin de lutter durablement contre l'illectronisme, la DINSIC s'est aussi engagée dans une véritable politique d'amélioration de « l'expérience utilisateur » visant à faire progresser la qualité intrinsèque des démarches administratives. Pour cela, elle a mis en place une « communauté UX » au sein de l'Etat, afin d'insuffler les compétences et la culture UX au sein des administrations et d'améliorer le parcours des utilisateurs de services publics en ligne ; Développé « [Monavis.numérique.gouv.fr](https://monavis.numérique.gouv.fr) », qui permet aux utilisateurs d'exprimer leur avis sur une démarche dématérialisée, et sert ainsi de tableau de bord de la dématérialisation des procédures administratives. Lancé un programme de « Designers d'intérêt général ». Financé par le Programme d'Investissements d'Avenir à hauteur de 1,5 M€ pour 2019, ce programme sélectionne les meilleurs projets d'amélioration UX des services publics en ligne et recrute une promotion de designers qui devra résoudre les défis lancés par l'administration en un temps donné. Créé des cadres de références à destination des administrations pour les aider assurer la qualité de leur démarche dématérialisée. On compte par exemple les « 10 principes d'une démarche en ligne exemplaire » ou encore le Référentiel d'accessibilité pour les administrations. 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 3G 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 : [M. Gwendal Rouillard](#)

Circonscription : Morbihan (5^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 17188

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Action et comptes publics](#)

Ministère attributaire : [Numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [26 février 2019](#), page 1783

Réponse publiée au JO le : [7 mai 2019](#), page 4335