



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Numérisation de l'action publique

Question écrite n° 28463

Texte de la question

Mme Josiane Corneloup 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 numérisation de l'action publique. En effet, la Cour des comptes a récemment appelé l'État à ne pas oublier la fracture numérique qui laisse de côté des usagers non équipés ou ceux qui sont simplement mal à l'aise avec les outils informatiques. La Cour des comptes, dans un rapport récent, a mis l'accent sur les demandes de logement social, Pôle emploi et la dématérialisation de délivrance des titres en préfecture. S'agissant de Pôle emploi, la Cour des comptes recommande d'améliorer, d'une part, la détection précoce des personnes en difficulté dans l'usage des services numériques et, d'autre part, le pilotage de l'offre des services numériques pour centrer les outils afin de les rendre plus efficaces pour la recherche d'emploi. La Cour des comptes met aussi l'accent sur la gestion numérique des demandes de logement social : elle relève les faiblesses et les difficultés de la relation en ligne avec le demandeur. Plus précisément, la navigation est difficile par manque de logique d'enchaînements des pages visibles à l'écran et le niveau de langue rend le contenu peu compréhensible pour les usagers peu familiers des termes administratifs ou ayant des difficultés en français. À cela s'ajoute que le demandeur ne peut pas suivre l'état d'avancement de sa demande. La Cour des comptes pointe également le manque d'attention aux usagers pour la dématérialisation de la délivrance des titres en préfecture. À ce jour, le ministre de l'intérieur n'a pas conduit d'évaluation détaillée des conséquences d'une dématérialisation intégrale pour les usagers ayant des difficultés d'accès aux services numériques, que ce soit en raison d'illettrisme, d'illectronisme ou d'un handicap. En conséquence, elle lui demande de bien vouloir lui faire part des intentions du Gouvernement afin d'améliorer les services aux usagers et de rendre plus accessibles ces services dématérialisés.

Texte de la réponse

Le déploiement de services publics numériques de qualité pour les démarches administratives courantes des Français est une priorité du Gouvernement. Réussir la transition numérique de l'État implique néanmoins de lutter résolument contre l'illettrisme numérique qui touche près de 13 millions de Français (d'après le Baromètre 2019 du Numérique). Plusieurs dispositifs sont en place, tout d'abord pour améliorer les services publics numériques en ligne : Un suivi qualitatif des 250 démarches les plus utilisées par les Français est effectué selon 8 critères de qualité (<https://observatoire.numerique.gouv.fr/>) : la possibilité de réaliser la démarche en ligne, la satisfaction des usagers, la compatibilité mobile, la présence d'un support accessible, la disponibilité et la rapidité du service, la possibilité de se connecter via France Connect, le respect de l'accessibilité numérique, le respect des principes du « Dites-le nous une fois ». La demande de logement social, les démarches de Pôle Emploi et celles du ministère de l'intérieur (demande de carte nationale d'identité, demande de passeport, demande de certificat d'immatriculation) font partie de ces 250 démarches, et sont, à ce titre, suivies de près. Un bouton « Je donne mon avis » est progressivement installé à la fin des démarches en ligne, permettant aux utilisateurs d'exprimer leur avis sur une démarche dématérialisée. Le déploiement commence et va s'intensifier dans les mois à venir pour couvrir les 250 démarches les plus utilisées par les Français. L'objectif d'ici 2022 est que 80% des démarches en ligne phares obtiennent au moins une note de 7/10 auprès des citoyens. Une équipe

interministérielle de spécialistes en design a été créé, avec pour objectif d'améliorer les démarches les plus utilisées par les Français, et contribuer ainsi à les rendre plus simples, plus inclusives et plus désirables. Les travaux de ce « commando UX » ont commencé en septembre 2020 et se poursuivent jusqu'en décembre 2020. <https://design.numerique.gouv.fr/commando-ux/> La Direction interministérielle du numérique (DINUM) mène aussi un travail afin d'accélérer la circulation des données entre les administrations afin de simplifier les procédures administratives. La mise en place d'un guichet pour faciliter la circulation des données (Guichet Dites-le-nous-une-fois), la mise à disposition de nouvelles données, la mise en place d'une doctrine commune d'échange de données et le lancement de la plateforme d'échanges sécurisés avec les collectivités territoriales ont permis de développer la transversalité entre les administrations avec pour but, in fine, que l'État ne redemande plus aux citoyens, des informations déjà en sa disposition. Par ailleurs, un travail plus spécifique est mené pour faciliter l'accès aux services publics pour les citoyens en difficulté avec l'usage du numérique, et les accompagner le cas échéant : Un programme autour de l'inclusion numérique est mené sur deux axes : la mise en accessibilité des services en ligne pour les personnes en situation de handicap, sous pilotage de la DINUM, et le développement d'un accueil omnicanal (accueil téléphonique, France Services), en liaison avec la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) et l'agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT). Un engagement a par ailleurs été pris par le Gouvernement pour rendre accessibles aux personnes en situation de handicap, d'ici décembre 2022, les 250 démarches en ligne de l'administration les plus utilisées. La DINUM a engagé à partir de septembre 2020 un suivi plus soutenu de la mise en accessibilité des démarches de l'observatoire, notamment à travers son commando UX. Les espaces France Services 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 (aides et prestations sociales, emploi, insertion, retraite, énergie, prévention santé, accès aux droits, mobilité, vie associative etc.). L'Assurance maladie, la Caisse nationale d'assurance vieillesse, les Allocations familiales, la Mutualité sociale agricole, Pôle emploi et les ministères économiques et financiers, de la justice et de l'intérieur seront présents. Pour les personnes ayant des difficultés avec l'outil informatique, un accompagnement adapté à leurs besoins sera proposé par des « aidants numériques de proximité ». Un Pass de formation numérique pourra leur être remis. Des espaces France Services sont par exemple présentes en Saône-et-Loire (<https://cget-carto.github.io/France-services/>). En octobre 2020, 856 espaces France Services ont été ouvertes. Le déploiement se poursuivra pour atteindre en 2022, 2000 espaces France Services sur l'ensemble du territoire métropolitain et ultramarin. Les zones rurales et les quartiers prioritaires de la ville seront dotés en premier. Un Pass Numérique a été créé. Le programme prend la forme d'un crédit de 10 à 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. En 2019, 10 millions d'euros ont été mobilisés pour déployer 1 million de Pass Numériques et accompagner ainsi 200 000 personnes en difficultés. Un nouvel appel à projets s'est achevé le 15 octobre 2020. <https://societenumerique.gouv.fr/pass-numerique/> Un programme gratuit en ligne de certification numérique (PIX) a été créé afin que les usagers puissent mesurer et développer leurs compétences numériques. Il s'adresse à tous, collégiens à partir de la 5e, lycéens, étudiants mais aussi à n'importe quel professionnel ou citoyen. A ce jour, la plateforme compte 10 000 nouveaux utilisateurs par jour.

Données clés

Auteur : [Mme Josiane Corneloup](#)

Circonscription : Saône-et-Loire (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 28463

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : [Numérique](#)

Ministère attributaire : [Transformation et fonction publiques](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [14 avril 2020](#), page 2776

Réponse publiée au JO le : [16 février 2021](#), page 1510