



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## L'accès au service public

Question écrite n° 31514

### Texte de la question

M. Didier Quentin appelle l'attention de Mme la ministre de la transformation et de la fonction publiques au sujet des difficultés rencontrées par les citoyens sur la dématérialisation de l'accès au service public. En effet, les dossiers électroniques sont généralement rattachés à une ligne téléphonique non fixe, peu accessible, sans interlocuteur désigné en fonction du dossier de l'intéressé. Il en résulte des lenteurs, voire des blocages, dans les procédures administratives dématérialisées, situation particulièrement néfaste pour les Français les plus exclus du numérique, pour qui les lignes fixes étaient un moyen essentiel d'accès au service public. Cela contribue incontestablement à un éloignement entre les citoyens et les services de l'État, et surtout à un grand nombre d'incompréhensions, ainsi qu'à une exaspération grandissante de la part des citoyens confrontés à un véritable mur. C'est pourquoi il lui demande quelles mesures elle entend prendre, de concert avec les services de l'État et les entreprises chargées d'une mission de service public, en faveur d'un meilleur accompagnement des usagers.

### Texte de la réponse

Le déploiement de services publics numériques de qualité pour les démarches administratives courantes des Français est une priorité du Gouvernement. Développer l'accès aux démarches administratives de manière dématérialisée permettra d'augmenter la qualité des services, de développer la transversalité dans l'administration, et de réduire les coûts économiques et environnementaux induits par les procédures papier. Cependant, réussir la transition numérique de l'État implique à la fois de lutter résolument contre l'illectronisme, qui concerne près de 17 % de nos concitoyens (d'après le Baromètre 2019 du Numérique) et de soutenir une politique volontariste d'assistance aux publics les plus vulnérables dans leurs démarches administratives. Le rapport de janvier 2019 du Défenseur des Droits rappelle ainsi 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. S'agissant de l'accompagnement des usagers, et particulièrement des personnes en difficulté avec le numérique, les services publics mettent en place, de manière générale, des dispositifs spécifiques de détection et d'accompagnement adaptés et personnalisés (formation et sensibilisation des téléconseillers, renvoi vers le canal physique, partenariats avec des réseaux associatifs ou France Services, mise en place d'outils numériques simplifiés, etc.). Cet accompagnement se matérialise notamment dans le déploiement d'un réseau de services publics polyvalents – les espaces France Services – afin de permettre aux usagers de procéder aux principales démarches administratives du quotidien dans un lieu unique, à moins de 30 minutes de leur domicile. L'objectif est de couvrir chaque canton par au moins une structure France Services d'ici à fin 2022, et d'assurer ainsi le retour des services publics au cœur des territoires, au plus près des usagers. Dans chaque structure France Services labellisée, au moins six opérateurs (La Poste, Pôle emploi, CNAM, CNAV, CNAF, MSA) et trois administrations partenaires s'engagent à garantir une offre de services et d'accompagnement. Au-delà de ces partenaires, d'autres services publics et privés peuvent être présents dans les espaces France Services labellisés, selon les besoins des territoires. Ces espaces ont vocation à devenir des interfaces entre les usagers et l'administration, complémentaires de l'accueil des services et opérateurs existant, 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.). Elles matérialisent à la fois le retour du service public au cœur des territoires et un service public moderne, qui apporte une réponse à visage humain aux besoins des citoyens (par la présence physique d'au moins deux agents d'accueil formés pour accompagner les usagers dans leurs démarches), tout en exploitant les potentialités du numérique et en formant les personnes éloignées des usages de l'Internet. En fonction du niveau d'autonomie numérique et administrative de chaque usager, l'agent France Services l'accompagne pour naviguer sur les sites institutionnels, trouver les informations relatives à son dossier, réaliser des procédures en ligne, utiliser le service de visioconférence, etc. En février 2020, 534 premiers espaces France Services ont ouvert en métropole et dans les territoires ultramarins. Il est enfin fondamental de maintenir un service téléphonique de qualité, permettant à la fois d'accompagner les usagers dans leurs démarches et d'avoir un contact humain avec un agent sans avoir besoin de se déplacer. Le téléphone joue de fait un rôle de premier plan dans les relations des citoyens avec l'administration, comme en a d'ailleurs attesté une récente étude réalisée par la Direction Interministérielle de la Transformation Publique : Le téléphone est le canal le plus utilisé par les usagers pour contacter l'administration (29 % déclarent utiliser en premier lieu le téléphone), il arrive au second rang des moyens de contact préférés, après l'accueil physique (24 % des usagers interrogés déclarent préférer le téléphone contre 29 % les visites sur place). Cependant, les usagers expriment le constat d'une dégradation de la qualité de l'accueil téléphonique, celle-ci ayant trait pour l'essentiel à la trop faible accessibilité des services par téléphone ainsi qu'à la nécessité de reformuler sa demande à chaque appel. Le renforcement de l'accessibilité téléphonique et de la qualité du service téléphonique représente donc un enjeu essentiel pour le Gouvernement, rappelé par le Premier ministre lors du comité interministériel de la transformation publiques le 5 février 2021. Les administrations du ministère de la Transformation et de la Fonction Publiques y sont ainsi investies en appui des différents services et opérateurs, à la fois par le biais des engagements de service public ainsi que par le suivi qui en est assuré au travers des indicateurs de qualité publiés par les services (<https://www.resultats-services-publics.fr/>), comme le taux de décroché et le taux de satisfaction. De nouveaux engagements de services publics seront en outre mis prochainement en œuvre, parmi lesquels l'orientation de l'utilisateur vers la personne compétente pour le traitement du dossier, et l'information sur l'avancement du dossier. Ils complèteront l'obligation déjà existante pour l'administration (article L. 122-3 du code des relations entre le public et l'administration) de fournir, à réception de toute demande d'un usager, l'adresse postale et le cas échéant, électronique ainsi que le numéro de téléphone du service chargé du dossier. En outre, afin d'assurer la pluralité des modalités d'accès aux services publics, dans une logique de développement d'une offre de services publics omnicanale et d'une meilleure résilience en cas de crise, différentes options de renforcement de l'offre téléphonique sont envisagées, l'une d'elle étant la création d'un numéro unique d'orientation pour simplifier l'accès téléphonique des citoyens aux services publics, aider à s'orienter vers le service pertinent et fournir un premier niveau d'accompagnement. Ce service s'adresserait en priorité aux personnes les plus éloignées du numérique. France Services va ainsi expérimenter, avec l'appui de la Direction Interministérielle de la Transformation Publique, une offre France Services par téléphone. Cette expérimentation sera menée dans six départements pilotes, avant d'envisager une généralisation en 2021. Des actions sont également prévues pour assurer une meilleure visibilité des différents canaux disponibles pour joindre les services publics et permettre aux usagers d'être mieux accompagnés, notamment dans la réalisation des démarches en ligne. Enfin, dans le cadre du plan de relance, le Gouvernement a décidé d'allouer une enveloppe de 500 M€ pour soutenir la transformation numérique de l'État et des territoires. Dans ce cadre, le fonds « Innovation et transformation numériques » (ITN) pourra financer, par le biais d'un guichet unique, la mise en œuvre de démarches omnicanales et l'amélioration de l'accueil téléphonique.

## Données clés

**Auteur :** [M. Didier Quentin](#)

**Circonscription :** Charente-Maritime (5<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 31514

**Rubrique :** Services publics

**Ministère interrogé :** [Transformation et fonction publiques](#)

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

Date(s) clé(s)

**Date de signalement :** Question signalée au Gouvernement le 12 octobre 2020

**Question publiée au JO le :** [28 juillet 2020](#), page 5081

**Réponse publiée au JO le :** [29 juin 2021](#), page 5220