



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Question sur la fracture numérique et l'isolement des plus vulnérables

Question écrite n° 32015

### Texte de la question

M. Benoit Simian attire l'attention de Mme la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales sur les conséquences liées à la fracture numérique et l'isolement que cela peut entraîner sur les habitants de territoires enclavés et sur les personnes les plus vulnérables. En effet, c'est le cas de territoires ruraux, de montagnes ou encore ultramarins ou même tout simplement des habitants les plus isolés, qui sont comme beaucoup d'autres, parfois obligés, faute d'internet et à cause de la complexité que certains papiers administratifs demandent, de se déplacer pour avoir des explications et l'aide nécessaire. Le fait est que ces habitants délaissés subissent la conséquence directe des différentes réformes successives qui ont eu tendance à fermer les services. La perte du lien social et l'accroissement de la fracture entre zones urbanisées et rurales peut très bien s'observer par l'exemple des cartes d'identités. Auparavant toutes les mairies avaient la possibilité de délivrance de ce document, et aujourd'hui seuls les chefs-lieux de canton en ont l'autorité. On peut alors se demander si finalement le bon échelon ne serait pas simplement celui de la commune, puisque répondant aux lois de Rolland ; le service public se doit en effet de répondre aux grands principes auquel il est soumis, à savoir la mutabilité, la continuité et l'égalité. Néanmoins, internet n'est pas synonyme de modernité et il contribue parfois à l'isolement. L'administration n'en n'est pas forcément consciente mais c'est une réalité de terrain ; pour certains administrés, envoyer un courriel est quelque chose d'inatteignable, et de surcroît, en ces temps où on parle plus que jamais de mobilité durable, il est alors inconcevable de faire plus de deux heures de route pour accéder à ces informations. Ainsi, il l'interroge sur les solutions possibles envisageables pour réduire ces inégalités d'accès au service public et de ce fait, permettre aux administrés qui en ont besoin, avant tout de la proximité.

### Texte de la réponse

Le Président de la République a annoncé le 25 avril 2019 la mise en place d'un réseau France Services, afin d'accompagner les citoyens dans leurs principales démarches administratives au plus près du terrain. Le réseau France Services poursuit trois objectifs : meilleure accessibilité des services publics, simplification des démarches, renforcement de la qualité de services. L'objectif est de couvrir, d'ici fin 2022, l'ensemble des cantons. Au total, et en fonction des besoins des territoires, ce sont 2 500 structures qui seront déployées sur le territoire, soit un peu plus d'une par canton. À terme, conformément à l'engagement présidentiel, chaque Français doit avoir accès à un espace France Services à moins de 30 minutes de son domicile. Pour soutenir le déploiement du réseau des France Services, le financement en fonctionnement des maisons de services au public (MSAP) en cours de montée de gamme ainsi que des France Services nouvellement labellisés a été forfaitisé et porté à hauteur de 30 000 euros par an par structure, financés à parité par le fonds national d'aménagement du territoire (FNADT) et le fonds national France Services (FNFS). En outre, afin de respecter ces délais ambitieux et répondre au plus vite aux attentes de nos concitoyens, les MSAP souhaitant être labellisées France Services peuvent bénéficier d'un accompagnement par les préfetures de département, en lien avec les élus locaux. Les espaces France Services permettront également de développer les usages du numérique. Ainsi, dans le cadre du plan de relance, des conseillers numériques France Services seront recrutés

afin de proposer des formations aux publics les plus éloignés du numérique. En complément, un appel à manifestation d'intérêt (AMI) a été lancé en novembre 2020 pour permettre la mise en circulation de 50 « Bus France Services » dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et dans les territoires ruraux, et ainsi renforcer l'offre de services. Il permet d'accorder un doublement de l'aide en investissement (60 000€) pour accompagner l'équipement des véhicules et leur transformation en France Services itinérants. Soumis aux mêmes critères de labellisation qu'une structure fixe, ils bénéficieront ensuite d'une aide au fonctionnement de 30 000€. L'AMI finance des structures existantes souhaitant développer une offre mobile, tout comme des projets nouveaux.

## Données clés

**Auteur :** [M. Benoit Simian](#)

**Circonscription :** Gironde (5<sup>e</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 32015

**Rubrique :** Services publics

**Ministère interrogé :** [Cohésion des territoires et relations avec les collectivités territoriales](#)

**Ministère attributaire :** [Cohésion des territoires et relations avec les collectivités territoriales](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [1er septembre 2020](#), page 5700

**Réponse publiée au JO le :** [2 février 2021](#), page 925