



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dématérialisation des services publics

Question écrite n° 34813

Texte de la question

Mme Sandra Boëlle attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès des ministres de l'économie, des finances et de la relance, et de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, chargé de la transition numérique et des communications électroniques, sur la dématérialisation totale des services publics qui devrait être effective en 2022. L'inclusion numérique est un sujet important. Pas un rapport, pas un discours sans qu'il en soit question, mais la société connectée représente une entrave majeure pour les personnes démunies et vulnérables. Dans un rapport du 17 septembre 2020 portant sur la lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique, le Sénat rappelle que 14 millions de Français ne maîtrisent pas les outils digitaux et qu'un Français sur deux n'est pas à l'aise. Les populations illettrées, les détenus, les patients hospitalisés sous contrainte sont les plus touchés. Par ailleurs, une personne exclue du numérique sur cinq est en situation de handicap. En avril 2020, seuls 13 % des démarches administratives en ligne leur étaient accessibles, alors que la loi de 2005 annonçait la levée de cet obstacle dès 2011. La dématérialisation des services publics laisse de côté trois Français sur cinq et 12 % des demandeurs d'emploi ne savent pas utiliser internet. En conséquence, elle lui demande de bien vouloir l'informer de toutes les mesures qui seront mises en place afin d'assurer la complète dématérialisation des services publics et de bien vouloir lui indiquer les actions mises en œuvre afin de faciliter l'usage des outils digitaux par les personnes les plus vulnérables et réfractaires à cette technologie.

Texte de la réponse

Près de 13 millions de Français sont encore éloignés du numérique ou peu à l'aise avec ces outils du quotidien. Si cette fracture est, comme vous le soulignez, à la fois sociale, géographique et souvent générationnelle, elle touche l'ensemble des générations et des territoires. Face à cette urgence accentuée par la période que nous traversons, le Gouvernement, dans le cadre du plan France Relance, a mobilisé une enveloppe inédite de 250 millions d'euros pour rapprocher le numérique du quotidien des Français, en cohérence avec leurs besoins et à proximité de chez eux. Cette enveloppe est un tournant majeur : en 2017, le budget pour l'inclusion numérique n'était que de 300 000€. Cette initiative comprend 3 axes d'intervention. Tout d'abord, afin de former les Français qui le peuvent et qui le veulent aux usages du numérique, l'Etat finance le recrutement et la formation de 4 000 « Conseillers numériques France Services » d'ici à l'année prochaine. Ils développeront des ateliers d'initiation et de perfectionnement sur le terrain, au plus proche des Français. Aujourd'hui, déjà plus de 2000 conseillers numériques sont en cours de recrutement partout en France. Toute structure publique ou privée désirant accueillir ces conseillers numériques peut candidater via la plateforme : Conseiller Numérique France Services (conseiller-numerique.gouv.fr). En parallèle, nous voulons porter assistance aux Français qui ne peuvent pas être autonomes dans l'utilisation d'Internet. Ils ont pour cela besoin d'aidants outillés et formés. Ces aidants au profil large (travailleurs sociaux, agents du service public de proximité, agents France Services, etc.) pourront être sécurisés grâce à la généralisation d'Aidants Connect qui permet de sécuriser techniquement et juridiquement des démarches administratives à la place de l'utilisateur en toute sécurité. Ce nouveau service public, en cours de déploiement, s'accompagne de modules de formation au numérique pour ces professionnels. Pour être habilité Aidants Connect, la demande peut être déposée ici :

<https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/habilitation>. Enfin, nous ambitionnons d'équiper les structures de proximité qui font ou souhaitent proposer des activités d'accompagnement au numérique. Nous travaillons à la conception et au déploiement de kits d'inclusion numérique accessibles et attractifs pour les bibliothèques, les centres sociaux, les mairies, les tiers-lieux, les associations, etc. Ce travail est en cours, et mobilise des designers Français. Le Plan de relance vient compléter les mesures mises en place dans le cadre de la stratégie pour un numérique inclusif. Tout d'abord le Pass numérique, pour inciter les personnes éloignées du numérique à se former et pour consolider les modèles financiers des structures de proximité référencées tout en les faisant monter en gamme. A date déjà, 87 collectivités se sont engagées dans le déploiement du Pass avec le soutien de l'Etat. Enfin, dans le contexte actuel, nous soutenons le numéro de téléphone « Solidarité Numérique » - 01 70 772 372 -, afin d'apporter au quotidien des réponses aux problématiques numériques des citoyens. Enfin, transformation numérique des administrations s'accompagne d'une logique d'accessibilité numérique et humaine pour tous les citoyens. En parallèle du déploiement de l'outil Aidants Connect, l'ouverture de plus de 1 200 maisons « France Services » (2 000 d'ici 2022) permet en effet à chaque citoyen d'avoir une alternative physique. Ces lieux visent à permettre d'accéder à l'ensemble des services publics dans un lieu unique, d'être accompagné par des personnes formées et disponibles, afin d'effectuer les démarches administratives du quotidien, et ce à moins de 30 minutes de la résidence de chaque citoyen. Cette politique porte déjà ses fruits : l'observatoire de la qualité des services publics numériques, en charge du suivi des avancées de la dématérialisation des démarches administratives, publie trimestriellement une analyse des 252 démarches les plus utilisées. Ainsi, en janvier 2021 (dernière publication en date), les trois quarts de ces démarches étaient d'ores et déjà partiellement ou totalement réalisables en ligne et 80 % des démarches évaluées proposaient au moins un moyen de contact humain facilement accessible.

Données clés

Auteur : [Mme Sandra Boëlle](#)

Circonscription : Paris (14^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 34813

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : [Transition numérique et communications électroniques](#)

Ministère attributaire : [Transition numérique et communications électroniques](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [8 décembre 2020](#), page 8925

Réponse publiée au JO le : [31 août 2021](#), page 6553