



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Dématérialisation des services publics

Question écrite n° 8379

### Texte de la question

M. Florent Boudié attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargé du numérique, sur la problématique de la dématérialisation des services publics et les difficultés rencontrées par de nombreux usagers pour s'adapter à ces évolutions. Si la dématérialisation des démarches administratives est nécessaire pour simplifier les actes et réduire les coûts, elle constitue un véritable obstacle pour les personnes les plus vulnérables, ne maîtrisant pas l'outil informatique ou ne pouvant pas y avoir accès. Conscient que la dématérialisation permet une fluidité dans les échanges avec l'administration et permettra à terme une réelle économie et un gain de temps, l'ère du numérique ne doit laisser personne sur le bord du chemin et doit permettre une adaptation progressive de l'ensemble des citoyens à ces nouvelles technologies. Aussi, il le prie de bien vouloir lui indiquer les actions envisagées pour accompagner les publics les plus vulnérables dans leurs démarches administratives, avec notamment, la création d'un statut de mandataire numérique, comme préconisé par le conseil départemental de l'accès au droit de la Gironde dans son rapport publié en novembre 2017.

### Texte de la réponse

Le déploiement des services publics numériques pour les démarches courantes des Français est une priorité du gouvernement. La dématérialisation des démarches administratives peut être un facteur d'amélioration de la qualité du service et de sa disponibilité. Selon le tableau de bord des services publics numériques 2017, en 2016, parmi les particuliers déclarant avoir réalisé une démarche administrative au cours des 12 derniers mois, 3 sur 4 déclarent l'avoir effectuée en ligne. 90% se sont prononcés satisfaits de la démarche effectuée en ligne. Ces deux indicateurs sont en hausse par rapport à 2015. Concernant les entreprises de plus de 10 salariés, dont 74% déclarent avoir réalisé des démarches en ligne dans les 12 derniers mois (+8 pts), 95% d'entre elles se disent satisfaites de la dématérialisation (+7 pts). La dématérialisation des services publics en ligne pose néanmoins des difficultés aux citoyens les moins au fait des usages numériques. C'est tout le sens de la politique d'inclusion numérique, priorité déclarée du Secrétaire d'Etat chargé du Numérique. Plusieurs mesures ont été prises pour pallier à ce défi. D'une part, le gouvernement accélère l'ouverture des maisons de service au public. 1 212 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 premières Rencontres Nationales des Maisons de Services au Public, le Commissaire général à l'égalité des territoires a réaffirmé sa volonté de voir ce dispositif s'étendre. Par ailleurs, l'Agence du Numérique a récemment lancé une Mission Société Numérique, dont le cœur de mission est l'inclusion numérique pour les publics les moins formés. La mission a par exemple lancé une coopérative pour organiser la structuration des acteurs de la médiation numérique. Elle propose également des données et des savoirs précis pour renforcer l'information et la compréhension des pratiques numériques et pour orienter les politiques publiques. Enfin, elle 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 chéquiers distribués à 300 personnes sur 3 territoires (Drôme, 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. L'initiative APTIC est en voie de généralisation nationale.

## Données clés

**Auteur :** [M. Florent Boudié](#)

**Circonscription :** Gironde (10<sup>e</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 8379

**Rubrique :** Services publics

**Ministère interrogé :** [Numérique](#)

**Ministère attributaire :** [Numérique](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [15 mai 2018](#), page 3995

**Réponse publiée au JO le :** [5 juin 2018](#), page 4823