

Contexte de la mesure

La mesure en bref

Axe politique : garantir l'accès aux services dématérialisés pour tous, en permettant l'utilisation de technologies plus neutres et accessibles.

Garantir un droit à l'accès aux mises à jour des services dématérialisés, même pour les utilisateurs qui n'ont pas de smartphone, en préservant, par exemple, sur chaque nouveau service, la possibilité d'accès par les voies analogues, sans tomber dans le solutionnisme technologique et l'injonction du tout numérique.

Pourquoi c'est important

→ La fabrication des **équipements** informatiques (smartphones, tablettes, ordinateurs) représente **70% de l'empreinte carbone numérique** en France.

→ Le renouvellement contraint des terminaux numériques pèse fortement sur le **pouvoir d'achat des ménages à faibles revenus**.

→ Certains services dématérialisés deviennent accessibles uniquement sur **smartphone ou ordinateur**.

→ Certains services deviennent **inaccessibles** si ces smartphones n'ont pas **la dernière mise à jour**.

→ Les mises à jour des services dématérialisés excluent davantage les personnes en situation de **fragilité numérique**, qui n'ont pas le matériel adapté.

→ Il faut impérativement assurer **une voie d'accès à tous les services dématérialisés**.

Etat des lieux du dispositif

Chiffres clés

→ **77%** des Français possèdent un **smartphone** et **76%** un **ordinateur**.

→ **7% de la population** vivant en France n'a ni smartphone ni accès à Internet à domicile.

→ L'accès à Internet s'effectue le plus souvent à partir de smartphones (51%), suivi par l'ordinateur (31%) et les tablettes (6%)

(Baromètre du numérique, 2019)

Ce qui existe aujourd'hui

→ [Proposition de loi du 12 février 2021 n°367](#) relative à la lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique, reprenant le [rapport](#) d'information sénatorial, disposant que "tout usager du service public est reçu, à sa demande, dans **les sites physiques des administrations** afin de réaliser toute démarche administrative dans un délai raisonnable, au plus tard deux mois à compter de la date de la saisine. L'existence d'un téléservice n'emporte **aucune obligation de saisine par voie électronique de l'administration**."

Cette proposition, présentée au Sénat, a été renvoyée à la Commission des lois.

→ [Proposition de loi du 26 mai 2020 n°2997](#) instaurant **un droit à des modalités d'accès non dématérialisées aux demandes administratives** « Nul ne peut se voir contraint à recourir à des procédures dématérialisées dans ses relations avec l'administration. Toute personne a le **droit de demander un traitement par courrier de ses démarches administratives**. »

Cette proposition, déposée à l'Assemblée Nationale, a été renvoyée à la Commission des lois.

Ce qui ne marche pas

→ On doit aujourd'hui **s'équiper** d'un smartphone, d'une tablette ou d'un ordinateur, neuf ou récent, pour accéder aux services dématérialisés.

→ Certaines **mises à jour** rendent caduques d'anciens appareils, **dégradant le service proposé**.

→ La dématérialisation de 100% des services publics exclut davantage les personnes en situation de fragilité numérique et peu d'alternatives sont proposées (guichets physiques ou téléphoniques).

Explication concrète de la mesure

→ Faciliter l'accès aux services dématérialisés en préservant l'accessibilité des applications et des sites internet, malgré leurs mises à jour.

→ Préserver plusieurs modalités d'accès aux services, qu'ils soient publics ou privés, pour qu'aucune démarche ne soit accessible uniquement par voie dématérialisée.