

*Le Premier Ministre*

Paris, le 07 MAI 2019

Monsieur le Député, *cher Gwendal,*

Vous avez appelé mon attention sur le besoin d'accompagnement des usagers face à la dématérialisation des services publics.

Soyez assuré que je partage votre souci de remettre de l'humain au cœur de nos services publics.

À cet égard, plusieurs actions ont d'ores et déjà été entreprises par le Gouvernement en ce sens. Elles seront renforcées dans les prochains mois.

En premier lieu, nous avons engagé un chantier de montée en gamme des Maisons de services aux publics (MSAP) qui offriront un accompagnement généraliste d'une qualité renforcée grâce à : un plan de formation des agents vers plus de polyvalence ; la présence obligatoire de l'ensemble des opérateurs de service public partenaires dans chaque MSAP ; une offre de services homogène sur tout le territoire.

Par ailleurs, Monsieur Cédric O, Secrétaire d'État auprès du Ministre de l'économie et des finances et du Ministre de l'action et des comptes publics, chargé du numérique, a lancé une expérimentation « *France Connect aidants* » qui devrait permettre, à terme, aux aidants d'effectuer les démarches à la place des usagers trop éloignés du numérique.

Nous souhaitons également encourager et développer l'offre de services publics itinérants (bus de services publics) afin que des agents polyvalents aillent à la rencontre des usagers les plus isolés, notamment dans les territoires les plus ruraux.

En sus du volet accompagnement physique, le Gouvernement entend développer la formation des citoyens éloignés du numérique qui souhaitent et peuvent devenir autonomes.

.../...

Monsieur Gwendal ROUILLARD  
Député du Morbihan  
Conseiller municipal de Lorient  
Assemblée nationale  
126 rue de l'Université  
75355 PARIS 07 SP

L'expérimentation d'un « *Pass numérique* » a été lancée dans plusieurs territoires (Toulouse, Nouvelle-Aquitaine, Hauts-de-France, départements d'Outre-mer). Sa généralisation doit permettre, à travers la mobilisation financière de l'État, des collectivités mais également des entreprises, aux bénéficiaires d'accéder gratuitement à des ateliers de formation de quelques heures, près de chez eux. L'objectif est de former 450 000 personnes en difficulté en 2019. Dans le cadre du plan d'investissement dans les compétences, 600 000 demandeurs d'emploi, éloignés du numérique, pourront également être accompagnés.

Madame Jacqueline GOURAULT, Ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, et Monsieur O ne manqueront pas de faire des points d'avancement réguliers de ces différents chantiers.

Je vous prie de croire, Monsieur le Député, à l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

Bien à toi,

  
Édouard PHILIPPE