



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Dématérialisation des démarches administratives courantes

Question écrite n° 29280

### Texte de la question

Mme Sophie Panonacle attire l'attention de M. le 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, sur la dématérialisation des démarches administratives courantes. Si la numérisation des outils de communication est un impératif essentiel pour la simplification des démarches et la réduction des coûts environnementaux induits par les procédures papier, l'illettrisme numérique touche pour sa part plus de 20 % des Français, en particulier les populations les plus âgées et les plus fragiles. L'objectif affiché par le Gouvernement est de rendre le numérique plus accessible à tous d'ici à 2022 grâce à des outils de grande envergure. Aussi, elle lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures concrètes que le Gouvernement compte engager sur ce sujet.

### Texte de la réponse

L'accès de tous les Français au numérique est une priorité du Gouvernement. La stratégie nationale pour un numérique inclusif, présentée en septembre 2018, vise à ce que chacun puisse être formé ou accompagné dans ses usages numériques. Le programme prévoit, à terme, la formation de 1,5 millions de personnes par an, notamment par le biais du « Pass numérique » qui ouvre aux bénéficiaires un accès, dans des lieux préalablement qualifiés, à des services d'accompagnement numérique. Les appels à projet « Pass numériques » 2019 et 2020 ont mobilisé 22 millions d'euros et ont permis de déployer deux millions de Pass dans les territoires afin d'accompagner jusqu'à 400 000 personnes en difficulté avec le numérique. Le plan France Relance donne par ailleurs un fort coup d'accélérateur à la lutte contre l'illectronisme via un nouvel effort d'investissement inédit de 250 millions d'euros pour l'inclusion numérique. Cette enveloppe du plan de relance se comporte autour de trois axes : les Conseillers Numériques France services, le dispositif Aidants Connect et la mise à disposition de mobilier pour l'inclusion numérique. Ces moyens supplémentaires permettent d'accélérer la montée en compétence des citoyens exclus du numérique. A ce jour, sur les 4 000 conseillers numériques France Services prévus, 1 500 sont déjà formés et opérationnels en vue de développer des ateliers d'initiation et de perfectionnement au numérique. Dans le département de la Gironde, 81 postes de conseillers ont été validés en comité de sélection afin de pallier la fracture numérique. Grâce à ce dispositif, plus de 65 000 personnes ont pu être accompagnées sur l'ensemble du territoire pour apprendre à se servir des outils numériques. Le dispositif Aidants Connect, permet de compléter les mécanismes précédents afin de sécuriser l'accompagnement des citoyens dans leurs démarches administratives en ligne. Il s'agit d'un service numérique permettant de sécuriser l'intervention d'un aidant (travailleur social, agent du service public, secrétaire de mairie) qui réalise une démarche administrative pour le compte d'un usager ne souhaitant pas la faire seul. Entièrement financé par l'Etat, ce service en cours de généralisation permet d'assurer la confidentialité et le respect des données personnelles de l'usager accompagné. Enfin, parmi l'enveloppe du plan France Relance dédiée à l'inclusion numérique, près de 40 millions d'euros sont mobilisés pour équiper les médiateurs numériques en mobilier et en matériel informatique reconditionné afin qu'ils puissent réaliser leurs accompagnements hors les murs, au plus près des habitants exclus du numérique.

## Données clés

**Auteur** : [Mme Sophie Panonacle](#)

**Circonscription** : Gironde (8<sup>e</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 29280

**Rubrique** : Administration

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le** : [12 mai 2020](#), page 3342

**Réponse publiée au JO le** : [22 février 2022](#), page 1214