



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Accompagnement des personnes pour la méthode du « cliquer-emporter »

Question écrite n° 34530

Texte de la question

Mme Florence Granjus interroge Mme la ministre de la culture sur l'accompagnement des personnes pour les achats en ligne. Une étude menée par l'institut d'audit GFK (*Gesellschaft für Konsumforschung*) sur les pratiques culturelles et les lectures des Français durant le confinement révèle un important recul de la vente des livres. Les pertes du secteur sont évaluées aux environs de 30 % du chiffre d'affaires d'ici à la fin de l'année 2020. Pour soutenir au mieux la filière du livre, plus de 230 millions d'euros avaient été mobilisés par l'État pour 2020 à la sortie du premier confinement. Alors que le second confinement impacte à nouveau les libraires, le ministère de l'économie, des finances et de la relance et le ministère de la culture ont mis en place un dispositif d'aide à la poursuite de leur activité *via* des mesures de soutien de la vente en ligne. Le système du « *click and collect* » est accompagné d'une prise en charge par l'État des frais d'envoi. Si les différentes mesures prises permettent de poursuivre la vente de livres et de rétablir des conditions de concurrence plus équitables pour les petits commerces, de nombreuses personnes ne maîtrisent pas l'outil informatique et sont écartées de l'accès aux livres. L'illectronisme est devenu un facteur important d'inégalité et touche majoritairement les moins qualifiés et les plus bas revenus. Elle lui demande quelles mesures d'accompagnement pourraient être mises en place par le Gouvernement pour permettre un accès facilité aux livres et pour tous.

Texte de la réponse

Le ministère de la culture partage la préoccupation d'un large accès aux livres, y compris en période de crise sanitaire. La mesure décidée par le Gouvernement de rembourser les frais d'expédition des librairies pour l'envoi de livres neufs entre le 5 novembre et le 31 décembre 2020 s'inscrit dans cet objectif : elle a permis aux clients d'acheter à distance des livres neufs, notamment lorsqu'ils ne pouvaient pas se déplacer pour récupérer une commande. Ce dispositif a ainsi favorisé la poursuite de l'activité économique en fin d'année 2020. L'ensemble des aides accordées aux professionnels du livre conjugué avec la reprise vigoureuse des achats de livres auprès des commerces à la sortie des deux confinements ont limité l'ampleur globale de la crise économique jusqu'à présent : le marché du livre a reculé d'environ 4,5 % en 2020 et les librairies ont bien résisté de manière générale, même si certaines ont subi des pertes plus importantes. Le système du retrait de commande n'implique pas nécessairement que la commande soit passée et le paiement effectué en ligne. Les libraires peuvent par exemple proposer aux clients d'envoyer un message ou de passer un appel par téléphone afin de commander un livre : le client peut procéder au paiement au moment où il se rend auprès de la librairie pour récupérer sa commande. Au-delà de l'accès aux livres, l'État attache beaucoup d'importance à la lutte contre l'illectronisme, qui représente un facteur indéniable d'inégalités dans tous les champs de la vie quotidienne : santé, mobilité, insertion, emploi, éducation, culture, loisirs... À cet effet, le volet « Inclusion numérique » du plan de relance permettra le recrutement, la formation et le déploiement de 4 000 conseillers numériques au sein des collectivités territoriales et des structures privées associatives. Dans les mairies, les bibliothèques, les espaces France Services, les maisons de retraite et établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, les tiers-lieux, les centres d'action sociale ou encore les associations de proximité, ces conseillers numériques assureront des permanences, organiseront des ateliers et proposeront des mini-formations afin de permettre à

chacun, près de chez soi, de s'approprier progressivement les usages numériques du quotidien.

Données clés

Auteur : [Mme Florence Granjus](#)

Circonscription : Yvelines (12^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 34530

Rubrique : Presse et livres

Ministère interrogé : [Culture](#)

Ministère attributaire : [Culture](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [1er décembre 2020](#), page 8552

Réponse publiée au JO le : [13 avril 2021](#), page 3270