



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dématérialisation et fracture numérique

Question écrite n° 42331

Texte de la question

M. Maxime Minot appelle l'attention de M. le secrétaire d'État auprès des ministres de l'économie, des finances et de la relance, et de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, chargé de la transition numérique et des communications électroniques, sur la fracture numérique et les inégalités face à la dématérialisation croissante des documents administratifs et la suppression des lieux d'accueil du public. En effet, l'administration amplifie le processus du « tout en ligne » pour les services publics rendus aux Français. Or ce changement à marche forcée doit faire face à deux écueils distincts. Le premier est l'illectronisme qui touche en particulier les aînés, c'est-à-dire la difficulté, voire l'incapacité, que rencontre une personne à utiliser les appareils numériques et les outils informatiques en raison d'un manque ou d'une absence totale de connaissances à propos de leur fonctionnement. Près de 13 millions de Français éprouvent des difficultés pour manier un ordinateur, utiliser internet, effectuer des démarches administratives ou rechercher des informations en ligne. Pour y répondre, certaines mesures ont été prises comme le « pass numérique » qui doit être transformé et le déploiement des « maisons France services » dont le rythme doit être accéléré. Le second est le manque de moyens financiers de certains Français pour s'équiper en matériel adéquat, suffisamment récent et pour s'acquitter de l'abonnement internet, lorsque le débit est existant ou suffisant. Si certaines collectivités comme le conseil départemental de l'Oise ont pris leurs responsabilités tant pour l'aide à l'équipement que pour le raccordement au haut débit, il convient d'aller plus loin à l'échelle nationale. Aussi, il lui demande ce que le Gouvernement entend faire sur ces deux points afin de réduire le risque d'inégalité, inhérent en cas de fracture numérique.

Texte de la réponse

Le déploiement de services publics numériques de qualité pour les démarches administratives courantes des Français est une priorité du Gouvernement afin d'en faciliter l'accès. Cependant dans la très large majorité des cas, la voie numérique n'est pas l'unique alternative pour effectuer des démarches administratives et les particuliers peuvent toujours profiter des voies classiques (notamment les formalités papiers). Seules quelques procédures concernant des particuliers imposent des démarches entièrement numériques. Ces cas concernent notamment l'impôt sur le revenu dont la déclaration doit désormais se faire sur internet. Les contribuables dont la résidence principale n'est pas équipée d'un accès à internet peuvent néanmoins continuer de remplir une déclaration papier. Les contribuables peu à l'aise sur internet peuvent également continuer d'utiliser les formulaires au format papier même s'ils possèdent une connexion internet. En parallèle, 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 vont permettre de déployer deux millions de Pass dans les territoires afin d'accompagner jusqu'à 400 000 personnes en difficulté avec le numérique. Un nouvel appel à projets porté par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) va permettre aux collectivités

de bénéficier d'un co-financement de l'Etat pour déployer de nouveaux Pass numériques. Le plan France Relance donne un 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. Ces moyens supplémentaires serviront à équiper les aidants (agents France Services, secrétaires de mairie, travailleurs sociaux...) et à accélérer leur montée en compétence. Ainsi, 4 000 conseillers numériques France Services seront recrutés, formés et financés pour développer des ateliers d'initiation et de perfectionnement au numérique. Ils sont déjà près de 1700 en poste et 2200 en formation sur l'ensemble du territoire. Au sein de votre département de l'Oise, 10 conseillers sont actuellement en activité et 17 sont en formation, afin de pallier la fracture numérique dont vous me faites part. Ils seront plus d'une trentaine sur votre département, une fois les recrutements terminés. Grâce à ce dispositif, près de 65 000 personnes ont d'ores et déjà pu être accompagnées pour apprendre à se servir des outils numériques. 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. Enfin, le dispositif Aidant 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 permet 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'utilisateur accompagné.

Données clés

Auteur : [M. Maxime Minot](#)

Circonscription : Oise (7^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 42331

Rubrique : Services publics

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

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [2 novembre 2021](#), page 7956

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