



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dématérialisation des procédures - Lutte contre l'illettrisme numérique

Question écrite n° 43485

Texte de la question

Mme Michèle Tabarot 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 l'impact de la dématérialisation des procédures. Dans le cadre du programme « Action publique 2022 », le Gouvernement vient en effet d'annoncer que, d'ici le mois de mai, 250 démarches administratives seraient dématérialisées. Si cet objectif doit être poursuivi car il représente un axe de simplification du quotidien pour nombre de concitoyens, il doit néanmoins tenir compte du risque de marginalisation d'un pourcentage non-négligeable de Français. En 2019, l'INSEE estimait ainsi qu'environ 17 % de la population française était atteinte d'illettrisme numérique ou « illectronisme ». Ce pourcentage varie en fonction de l'âge et devient largement majoritaire chez les personnes de plus de 75 ans. Il est donc essentiel que cette dématérialisation s'accompagne d'un effort de formation et d'accompagnement des personnes rencontrant des difficultés dans leurs démarches. Aussi, elle souhaiterait qu'il puisse lui faire connaître les dispositifs que le Gouvernement entend mettre en place pour tenir compte de ces besoins.

Texte de la réponse

L'accès de tous les Français au numérique est une priorité du Gouvernement, notamment pour la bonne réalisation des démarches administratives dématérialisées. 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 d'outils et d'équipements pour les médiateurs numériques. Ces moyens supplémentaires permettent d'accélérer la montée en compétence des citoyens exclus du numérique, ce qui leur permettra de mener à bien leurs démarches administratives. Ainsi, plus de 4 000 conseillers numériques France Services sont en train d'être recrutés, formés et financés pour développer des ateliers collectifs d'initiation et de perfectionnement au numérique ainsi que des accompagnements individuels. Ils sont déjà près de 2238 en poste et 614 en formation sur l'ensemble du territoire. Au sein du département des Alpes-Maritimes, 19 conseillers sont actuellement en activité et 11 sont en formation. A terme, ils seront près de 50 dans les Alpes-Maritimes, afin de pallier la fracture numérique dont vous me faites part. Grâce à ce dispositif, plus de 131 500 personnes ont pu d'ores et déjà 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 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. 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 besoins des habitants exclus du numérique.

Données clés

Auteur : [Mme Michèle Tabarot](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (9^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 43485

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 : [11 janvier 2022](#), page 153

Réponse publiée au JO le : [3 mai 2022](#), page 3086