



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Numérisation des services publics et lutte contre l'illectronisme

Question écrite n° 43774

Texte de la question

Mme Anne Brugnera 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 les difficultés d'accès aux services essentiels liées à la numérisation croissante de la société. De plus en plus de démarches administratives sont désormais dématérialisées. Bien que la numérisation des procédures soit globalement une évolution positive, il nous faut garantir l'égal accès de tous les citoyens aux services publics. À ce titre, le défenseur des droits recommande le maintien d'une diversité des moyens d'accès au service public (par téléphone, par courrier, par un accueil physique). Une enquête de l'INSEE montre que 17 % des Français sont concernés par l'illectronisme soit qu'ils ne sachent pas se servir des outils numériques, soit qu'ils n'y aient pas accès. Les personnes les plus défavorisées et les personnes âgées sont les premières touchées, ce qui contribue à accroître leurs difficultés quotidiennes. La fracture numérique contribue donc à fragiliser les plus précaires. Aussi, elle souhaite savoir quels sont les dispositifs mis en place pour accompagner les publics précaires dans l'utilisation des outils numériques et leur garantir un égal accès au service public.

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 de mobilier pour l'inclusion numérique. Ces moyens supplémentaires permettent d'accélérer la montée en compétence des citoyens exclus du numérique, notamment pour qu'ils puissent 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 2255 en poste et 618 en cours de formation sur l'ensemble du territoire. Au sein du département du Rhône, 67 conseillers sont actuellement en activité et 3 sont en formation. A terme, ils seront près de 85 dans le Rhône, afin de pallier la fracture numérique dont vous me faites part. Grâce à ce dispositif, plus de 150 000 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'usager accompagné. 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. Enfin, en parallèle de ces dispositifs, la mise en place du réseau France services traduit la volonté du Gouvernement de rapprocher le service public des usagers qui ne parviennent pas à se saisir des outils numériques. Piloté par le ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales via l'Agence nationale de la Cohésion des territoires, le réseau des structures labellisées « France services » se compose de 2 055 guichets uniques de proximité regroupant sur leurs sites plusieurs administrations. A moins de 30 minutes de chaque Français, les agents France services accueillent et accompagnent les usagers pour leurs démarches administratives du quotidien au sein d'un guichet unique (santé, famille, retraite, droit, logement, impôt, recherche d'emploi). L'objectif est de proposer une offre élargie de service au public, au plus près des territoires, en particulier dans les zones rurales et les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Données clés

Auteur : [Mme Anne Brugnera](#)

Circonscription : Rhône (4^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 43774

Rubrique : Numérique

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

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [25 janvier 2022](#), page 488

Réponse publiée au JO le : [3 mai 2022](#), page 3088