



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Lutte contre la fracture numérique

Question écrite n° 12448

Texte de la question

M. Alain David attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargé du numérique, sur les conséquences économiques et sociales pour les victimes de la fracture du numérique en France. En effet, chaque jour en France, les démarches en ligne se multiplient. Prendre un rendez-vous médical, réserver un billet de train, déclarer ses impôts etc. C'est le cas en particulier des démarches administratives pour lesquelles il est de plus en plus difficile d'avoir un interlocuteur, que ce soit par téléphone ou bien à un guichet. De la sorte, de nombreuses personnes qui méconnaissent les usages du numérique, se retrouvent en grande difficulté pour effectuer de simples formalités administratives et doivent, bien souvent, s'en remettre à une tierce personne pour les aider, les accompagner voire faire à leur place, leurs démarches personnelles. Les personnes âgées, de même que celles en situation d'invalidité, sont les plus pénalisées par cette numérisation croissante des sociétés. Selon une étude de 2023 de l'observatoire métropolitain des inégalités numériques, la facilité à réaliser des démarches en ligne est également corrélée au niveau de diplôme. Plus les personnes ont un niveau de diplôme bas, moins elles se sentent compétentes et plus elles préfèrent déléguer la réalisation des démarches en ligne. Cette numérisation à marche forcée et l'absence d'alternative à disposition des personnes en situation d'illectronisme, est un véritable facteur aggravant des inégalités sociales. Les personnes les plus vulnérables et les plus isolées sont les plus impactées. Paradoxalement, ce sont elles qui sont le plus dépendantes des démarches administratives et des aides de l'État. Ainsi, nombreuses d'entre-elles renoncent tout simplement à percevoir ces aides auxquelles elles ont droit, faute de pouvoir parvenir à réaliser leurs démarches en ligne. Au vu de cette situation, il lui demande si le Gouvernement entend remettre des moyens humains et rouvrir des guichets à destination des populations non-usagère du numérique afin de lutter efficacement contre la fracture numérique et permettre l'égal accès de tous les Français aux services publics.

Texte de la réponse

La généralisation de la formation des aidants professionnels à l'accompagnement numérique des usagers constitue une politique prioritaire du Gouvernement. Les derniers travaux de recherche sur le sujet mettent en évidence qu'un tiers de la population française se trouve aujourd'hui en situation d'éloignement ou de difficulté face au numérique. Cette situation, qui touche majoritairement les plus fragiles et les moins diplômés fait courir le risque d'un creusement profond des inégalités sociales. Pour y répondre, l'Etat, les collectivités locales, et les associations représentatives du secteur ont bâti, ensemble, un cadre d'action, une feuille de route partagée : « France Numérique Ensemble ». Adoptée à l'issue de larges concertations dans le cadre du Conseil national de la refondation, cette feuille de route trace les ambitions nationales pour un numérique inclusif jusqu'à 2027. Elle prévoit la poursuite de dispositifs qui ont fait leur preuve comme celui des conseillers numériques qui a donné lieu, depuis l'été 2021, à plus de 3,5M d'accompagnements réalisés au sein de structures de proximité. Mais elle ambitionne également d'aller au plus près des besoins et des attentes des Français. Depuis 6 mois, des gouvernances locales dédiées à l'inclusion numérique émergent et se consolident. Préfectures et collectivités territoriales travaillent de concert pour réunir et coordonner l'ensemble des acteurs locaux impliqués par et pour

le numérique d'intérêt général. 80 départements se sont déjà organisés pour décliner, localement et concrètement, cette feuille de route nationale en fonction des besoins et vulnérabilités de leurs habitants. Pour accompagner cette mobilisation locale, l'Etat alloue des moyens spécifiques. Une enveloppe de 11 millions d'euros est ainsi dédiée aux acteurs locaux pour assurer à l'animation et la conception de ces feuilles de route, mais également pour renforcer la coordination des réseaux de médiation locale via le recrutement de 110 conseillers numériques coordinateurs. Cet effort de formation doit donc se poursuivre et ce d'autant que les métiers de l'aide et de l'accueil professionnel sont marqués par un taux renouvellement et de mobilité important. Outre la formation et le déploiement de 4 000 conseillers numériques qui accompagnent la population dans le développement de leur autonomie et de leurs usages numériques, la feuille de route France Numérique Ensemble prévoit d'accélérer le déploiement du nombre d'aidants en s'appuyant sur plusieurs partenariats et dispositifs financés par l'Etat : Un partenariat entre l'OPCO Uniformation et l'ANCT doit permettre de financer la formation de professionnels du secteur associatif en première ligne de l'accompagnement des publics sur le numérique. Former ces aidants passera également par la poursuite du déploiement d'Aidants Connect qui est un service public numérique permettant aux personnes en difficulté avec le numérique d'être accompagnées de manière sécurisée par un aidant professionnel dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne. L'accès à cet outil suppose une formation et une habilitation spécifique dont 13 000 professionnels ont déjà bénéficié depuis 2021. Les collectivités locales, les structures associatives de proximité sont invitées à faire remonter leurs besoins de formation des travailleurs sociaux, secrétaires de mairie, agents d'accueil, agents France services, etc. d'ici à l'été 2024. L'Etat s'engage à ce que ces demandes de formation soient toutes satisfaites, selon les modalités (autoformation, formation de pair à pair, formation hybride ou présentielle) convenant le mieux aux professionnels de terrain.

Données clés

Auteur : [M. Alain David](#)

Circonscription : Gironde (4^e circonscription) - Socialistes et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 12448

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : Numérique

Ministère attributaire : [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [24 octobre 2023](#), page 9328

Réponse publiée au JO le : [16 avril 2024](#), page 3043