



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Lutte contre l'illectronisme

Question écrite n° 8453

Texte de la question

Mme Anne Le Hénanff appelle l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargé de la transition numérique et des télécommunications, sur l'illectronisme en France. Le nombre de démarches administratives dématérialisées n'a cessé de croître ces dernières années. Une enquête de l'INSEE de mai 2022 révèle que 67 % des majeurs ont réalisé au moins une démarche administrative en ligne au cours de l'année 2021. Ces chiffres sont ainsi passés de 33 % à 67 % en 10 ans. Si l'accélération de la dématérialisation des démarches administratives est positive, de nombreux Français souffrent d'illectronisme. En effet, selon le rapport sénatorial n° 711 publié en septembre 2020 sur l'illectronisme, 14 millions de Français ne maîtriseraient pas l'outil informatique. Cela engendre une importante fracture entre les Français et devient un véritable handicap. Des mesures ont été mises en œuvre par le Gouvernement, notamment *via* les 4 000 conseillers numériques France Services (CnFS), déployés depuis avril 2021. Selon un avis de la Commission supérieure du numérique et des postes (CNSP) de décembre 2022, ce sont 1,13 million d'accompagnements qui ont été réalisés entre avril 2021 et novembre 2022 par ces conseillers. Toutefois, le rapport sénatorial de septembre 2020, l'avis de la CNSP ainsi que la note du Conseil national de la refondation (CNR) pour le numérique soulignent des dysfonctionnements. Selon l'avis de la CNSP, les dispositifs d'accompagnement restent méconnus des Français. Le baromètre du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc) de 2022 pointe que 54 % des Français éprouvent des difficultés à effectuer des démarches en ligne mais que seulement 2 % d'entre eux s'adressent à un professionnel ou à un bénévole. L'avis de la CNSP pointe également un décalage dans les missions attribuées aux conseillers numériques et la réalité du terrain. Actuellement, ces conseillers sont simplement en mesure d'accompagner les usagers dans leurs démarches. Ils ne sont pas qualifiés pour réaliser les démarches administratives des personnes en difficulté, qui sont alors renvoyés vers les maisons France Services. Il n'y a également pas forcément de réelle formation pour les usagers en difficulté. De plus, si une note du CNR salue le travail des conseillers numériques dans leur accompagnement, leur financement n'est pas pérennisé. Ainsi, un budget de 44 millions d'euros a été voté dans le PLF pour 2023 pour cette seule année, sans garantie pour les années à venir. Aussi, Mme la députée souhaiterait savoir si les moyens attribués aux 4 000 conseillers numériques vont être pérennisés. Par ailleurs, elle aimerait connaître les mesures que le Gouvernement pourrait mettre en œuvre afin d'améliorer l'efficacité des dispositifs en vigueur afin de lutter contre l'illectronisme. Enfin, elle souhaite savoir comment le Gouvernement entend mieux accompagner les Français et les encourager à se tourner vers les conseillers numériques.

Texte de la réponse

La lutte contre l'illectronisme et l'accompagnement des usagers dans leurs démarches numériques, notamment en matière d'accessibilité des services publics, est une des priorités du Gouvernement. Cette action se concrétise notamment par le recrutement des conseillers numériques et le déploiement des France Services sur l'ensemble du territoire national. Pour ce qui concerne les conseillers numériques, une enveloppe exceptionnelle de 250 M€, mobilisée dans le cadre du plan France Relance a conduit au recrutement et à la formation de 4 000

d'entre eux. Ils ont, à cette date, réalisé au profit des usagers les plus éloignés du numérique plus de deux millions d'accompagnements (aide pour des démarches en ligne, appui à la navigation en ligne, conseils en matière de sécurité numérique...). Fin juillet 2023, ces conseillers sont implantés au plus proche des territoires dans 2887 structures (communes, associations, départements, structures labellisées France services, etc.). Pour accompagner et renforcer ce mouvement, le Gouvernement a annoncé la pérennisation du dispositif via un ancrage au budget général de 44 M€ de crédits inscrits en loi de finances pour 2023. Les crédits annoncés s'ajoutent aux 28 M€ déjà engagés en 2023 sur les crédits du Plan de relance pour les contrats courant jusqu'en 2023. En 2023, l'État a donc engagé plus de 72 M€. Afin de maintenir le nombre de 4 000 conseillers numériques en 2023, 2 600 contrats doivent être renouvelés dans le courant de l'année. Comme annoncé dans le cadre de la campagne présidentielle, la dégressivité de la part de financement de l'État sur ces renouvellements va être enclenchée, selon des modalités en cours de définition. À cet effet, le Gouvernement a lancé une concertation avec l'ensemble des acteurs de l'inclusion numérique, notamment les associations d'élus et les têtes de réseau associatives. Elle doit permettre d'accompagner en ingénierie financière les acteurs, afin de leur permettre de collecter une part plus importante de cofinancements, tout en garantissant aux acteurs les plus fragiles financièrement des conditions optimales pour l'année 2023. Le maillage territorial des France Services permet également de répondre aux enjeux de fracture numérique. Au 1er juillet 2023, 2 561 structures fixes, mobiles ou multi-sites sont labellisées France Services sur le territoire. Par ailleurs, les France Services accompagnent chaque mois les Français dans la réalisation de près de 800 000 démarches. Le 10 mars dernier, le ministre de la transformation et de la fonction publiques et la ministre déléguée chargée des collectivités territoriales et de la ruralité ont par ailleurs annoncé une nouvelle enveloppe de 12,5 M€ afin d'augmenter le forfait annuel de fonctionnement de chacune des France Services qui passe de 30 000 € à 35 000€ dès cette année. La part du fonds national d'aménagement et de développement du territoire (FNADT) de 20 000€ (rehaussée de 5 000 € par structure) a été versée en conséquence aux structures labellisées, illustrant la montée en puissance de l'engagement de l'État dans le dispositif dès le premier semestre 2023. À l'occasion du 7ème comité interministériel de la transformation publique (CITP) qui s'est tenu le 9 mai 2023, la Première ministre a rappelé l'ambition du Gouvernement de faciliter l'accès aux services publics pour placer les Français au cœur de l'action publique. Pour ce faire, 12 engagements ont été annoncés. Ainsi, 2 750 France Services seront déployés d'ici la fin de l'année 2023, ce qui permettra à 95 % des Français de disposer d'un point à moins de 20 minutes de chez eux. Par ailleurs, la qualité de service sera renforcée grâce au doublement du temps de formation des agents. Le déploiement du maillage territorial étant en voie d'achèvement, la priorité est désormais donnée à l'accompagnement des porteurs de France Services et à l'amélioration continue de la qualité du service. Dans cette même perspective, le ministre de la transformation et de la fonction publiques a confié en février dernier une mission à la députée Marie-Agnès Poussier-Winsback et au sénateur Bernard Delcros. Cette mission visait à approfondir deux thématiques au cœur de l'évolution du dispositif France Services : l'enrichissement de l'offre de services et le développement de la démarche d'« aller vers » les usagers. Le 27 juin dernier, le rapport de la mission a été remis au ministre de la transformation et de la fonction publiques qui devrait annoncer prochainement des nouvelles mesures dans le cadre du déploiement de France Services.

Données clés

Auteur : [Mme Anne Le Héanff](#)

Circonscription : Morbihan (1^{re} circonscription) - Horizons et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8453

Rubrique : Numérique

Ministère interrogé : Transition numérique et télécommunications

Ministère attributaire : Transition écologique et cohésion des territoires

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [30 mai 2023](#), page 4843

Réponse publiée au JO le : [26 septembre 2023](#), page 8604