



# ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

## Informatique

Question écrite n° 9163

### Texte de la question

M. Ian Boucard 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 s'agissant des difficultés que peuvent rencontrer les personnes âgées avec l'outil informatique. En effet, environ 15 % des Français ne sont pas familiarisés avec les nouvelles technologies et rencontrent de ce fait de nombreux problèmes lorsqu'ils doivent réaliser par ce biais des démarches administratives. À titre d'exemple, il est de plus en plus compliqué d'obtenir des renseignements auprès d'une banque par téléphone, car un grand nombre de services est désormais accessible en ligne. L'accès à des relevés de remboursement de la sécurité sociale est également devenu difficile, voire impossible, car ces documents sont souvent disponibles uniquement depuis une plateforme internet. Cette exclusion numérique crée un sentiment d'isolement parmi ces personnes, qui se sentent oubliées et dépassées par les avancées technologiques et se retrouvent ainsi privés de services essentiels. Il serait donc bénéfique pour elles que les administrations et les entreprises continuent d'accepter les courriers traditionnels ainsi que les appels téléphoniques comme moyen de communication. C'est pourquoi il souhaite savoir comment le Gouvernement entend faire face à cette situation qui devient de plus en plus problématique pour une partie de la population.

### Texte de la réponse

Monsieur le Député, La fracture numérique est un phénomène social qui peut être facteur d'inégalités dans un contexte de dématérialisation des services administratifs. En effet, la récente étude du Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie (CRÉDOC) et de Centre de recherche sur l'éducation, les apprentissages et la didactique de l'Université de Rennes (CREAD) fait état de 31,5% des Français de 18 ans qui se considèrent comme éloignés du numérique. C'est pourquoi l'Etat a mobilisé 250 millions d'euros dans le cadre du Plan de Relance en 2021, afin de rapprocher le numérique du quotidien des Français qui en sont le plus éloignés. L'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires est chargée par le Gouvernement, en lien avec les collectivités territoriales mais aussi avec les entreprises et associations de l'économie sociale et solidaire, de former et de déployer 4.000 conseillers numériques partout en France. Ils accompagnent les Français dans leurs usages numériques du quotidien et permettent à chacun de se saisir des opportunités que représente le numérique, afin qu'il devienne une chance et non une fatalité. Les conseillers numériques sont mobiles : ils se déplacent sur tout le territoire, et assurent des accompagnements sur l'ensemble de nos lieux de vie (espaces publics, associatifs, culturels, centre commerciaux, etc). Ils vont à la rencontre des usagers. Leurs modalités d'actions s'adaptent aux besoins, mais l'objectif de leur intervention est unique. Les conseillers numériques sont là pour permettre à chacun d'être un utilisateur critique et autonome. Le numérique est aujourd'hui une opportunité en matière d'éducation, de santé, de citoyenneté, de développement économique et de mobilité. Les conseillers numériques sont là pour que les Français puissent s'en saisir. Leur accompagnement est pensé comme un tremplin vers l'indépendance numérique : ils ne font pas à la place de, ils forment et accompagnent ponctuellement les usagers dans une démarche progressive de montée en compétences. Aujourd'hui plus de 2 millions d'accompagnements ont été réalisés par les 4000 conseillers numériques, ce qui atteste du succès du

dispositif et du besoin auquel il répond. C'est pourquoi le financement du dispositif est prolongé sur trois années supplémentaires. Un engagement dégressif et pluriannuel, qui a pour vocation d'encourager des stratégies d'inclusion numérique durables à échelle territoriale qui s'appuieront sur les coalitions d'acteurs locaux impulsées par France Numérique Ensemble - la nouvelle feuille de route 2023-2027 qui porte la stratégie nationale pour l'inclusion numérique. Cette montée en compétence de l'utilisateur se complète avec le service public de proximité proposé par 2 379 Maisons France Service déployées partout en France. Elles permettent à chaque Français de trouver, à moins d'une trentaine de minutes de son domicile, un soutien dans la réalisation de ses démarches administratives. Ce soutien, ce sont les agents conseillers France services qui l'incarnent. Formés notamment à la réalisation des démarches des 9 opérateurs du dispositif, ils accompagnent au quotidien les citoyens dans la réalisation des demandes qui cadencent la vie administrative des Français. Les agents France services garantissent ainsi un accompagnement dans l'accès au droit, en réalisant avec et surtout à la place de l'utilisateur, sur toute la durée de leur parcours. Au-delà de ce soutien essentiel, ils sont aussi des acteurs centraux de la vie des territoires. Ils matérialisent le lien entre habitants et les offres en ligne de services médicaux-sociaux, culturelle ou associative.

## Données clés

**Auteur :** [M. Ian Boucard](#)

**Circonscription :** Territoire de Belfort (1<sup>re</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 9163

**Rubrique :** Numérique

**Ministère interrogé :** Transition numérique et télécommunications

**Ministère attributaire :** Numérique

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [20 juin 2023](#), page 5509

**Réponse publiée au JO le :** [10 octobre 2023](#), page 9054