

## 15ème législature

<b>Question N° :</b> <b>10504</b>	De Mme <b>Élodie Jacquier-Laforge</b> ( Mouvement Démocrate et apparentés - Isère )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé &gt; Culture</b>		<b>Ministère attributaire &gt; Numérique</b>
<b>Rubrique &gt;numérique</b>	<b>Tête d'analyse</b> >Illettrisme numérique	<b>Analyse &gt; Illettrisme numérique.</b>
Question publiée au JO le : <b>10/07/2018</b> Réponse publiée au JO le : <b>14/05/2019</b> page : <b>4522</b> Date de changement d'attribution : <b>02/04/2019</b>		

### Texte de la question

Mme Élodie Jacquier-Laforge interroge Mme la ministre de la culture sur l'illettrisme numérique. Une étude de l'Institut CSA du 26 juin dernier, dont le syndicat de la presse sociale est à l'origine, révèle que 23 % des Français seraient concernés. Ce taux s'élèverait à 58 % pour les plus de 70 ans. Si presque tous les foyers sont équipés d'au moins un outil d'accès au numérique, près d'un quart des Français ne sont pas à l'aise avec le monde digital et d'internet. Il s'agit d'un véritable facteur d'inégalité sociale et la dématérialisation des services publics prévue pour 2022 pourrait, notamment, être une réelle difficulté pour ces personnes. Elle lui demande ce que le Gouvernement compte mettre en œuvre afin de réduire ce nouveau type d'inégalité.

### Texte de la réponse

Le déploiement des services publics numériques pour les démarches courantes des Français est une priorité du gouvernement. Dans le cadre du programme « Action Publique 2022 », le Gouvernement a annoncé l'objectif d'atteindre 100% des démarches administratives dématérialisées d'ici 2022. Permettre l'accès aux démarches administratives de manière dématérialisée nécessite de lutter résolument contre l'illettrisme numérique qui touche près de 13 millions de français (d'après le Baromètre 2017 du Numérique, réalisé par le CREDOC pour l'État et l'ARCEP). Cet objectif nécessite d'une part de lutter contre la fracture numérique, avec les moyens humains, techniques et financiers appropriés, et d'autre part d'améliorer la couverture numérique des territoires. La stratégie nationale d'orientation de l'action publique annexée au projet de loi pour un État au service d'une société de confiance affirme que « l'administration doit assurer, notamment aux personnes vulnérables ou n'utilisant pas l'outil numérique, des possibilités de communication et de médiation adaptées à leurs besoins et à leur situation ». C'est dans ce cadre que s'inscrit la « Stratégie nationale pour un numérique inclusif », présentée fin mai 2018 par le Secrétaire d'État chargé du numérique. Elle est exposée dans un rapport largement concerté ([rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr](http://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr)). Plusieurs actions ont d'ores et déjà été émise en œuvre pour lutter contre la fracture numérique : - Parallèlement à la rédaction du rapport, les travaux ont permis de créer une plateforme en ligne, pour aider au déploiement dans les territoires de la stratégie par l'agrégation de ressources, d'outils et de bonnes pratiques ([inclusion.societenumerique.gouv.fr](http://inclusion.societenumerique.gouv.fr)), ainsi que par la définition de trois niveaux d'accompagnement : les urgences numériques (pour ne pas perdre un droit ou une allocation, ou ne pas encourir une pénalité), l'inclusion numérique (pour gagner en autonomie) et la montée en compétences numériques. - La mission société numérique, au sein de l'Agence du Numérique, travaille aussi à la structuration des acteurs de la médiation, à travers la création d'une coopérative. Une cinquantaine d'acteurs y sont aujourd'hui regroupés. - Un kit d'intervention rapide est également disponible afin d'accompagner les personnes les plus éloignées du numérique et

améliorer la maîtrise de ces outils (<https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>). - De plus, la mission expérimente un dispositif de chèque culture numérique #APTIC (Agir pour l'Inclusion Numérique) dont l'objectif est de financer la prise en charge des usagers pour la réalisation de ces démarches en ligne dans des lieux labellisés afin de permettre leur mise en autonomie. Une première expérimentation de 300 chèquiers distribués à 300 personnes sur 3 territoires (la Drôme, la Gironde, La Réunion) a été réalisée au printemps 2017 pour l'accompagnement à la réalisation de la déclaration de revenu en ligne. 75% des personnes accompagnées se sont déclarés autonomes à la suite de la réalisation d'un parcours de formation dans 6 espaces publics numériques partenaires de l'expérimentation. Le 19 juillet 2018, le Président de la République a annoncé le déploiement national de #APTIC sous la forme d'un « pass numérique ». Le budget global pour ces pass atteindra « 100 à 150 millions d'euros » avec l'objectif de « former et accompagner 1,5 millions de personnes par an ». Le programme prendra la forme d'un crédit de 10 et 20 heures de formation, en fonction des profils, d'une valeur de 50 à 100 euros. Pôle Emploi, la Caisse d'allocations familiales (CAF), l'Assurance maladie, les villes, les agglomérations et les départements pourront distribuer ce crédit formation. - Enfin, le secrétariat d'État au numérique et la banque des territoires se sont associés pour faire émerger une dizaine de « Hubs France Connectée », des lieux de médiation numérique qui conseilleront et formeront les populations les plus éloignées du web. Un appel à projet d'un coût de 5 millions d'euros en 2019-2020 a été lancé. L'État s'investira au total à hauteur de 15 millions d'euros, en cofinancement des collectivités territoriales, des opérateurs locaux et des entreprises. Ce sont ces hubs qui délivreront le Pass numérique. Au-delà de la « Stratégie nationale pour un numérique inclusif », d'autres mesures ont été prises pour répondre au défi de l'inclusion numérique. Outre l'assistance téléphonique généraliste de [service-public.fr](http://service-public.fr), le gouvernement accélère l'ouverture des maisons de service au public. En janvier 2019, 1271 maisons de services au public ont d'ores et déjà été ouvertes. Elles ont vocation à devenir des interfaces privilégiées entre les usagers et l'administration en délivrant, en un lieu unique, une offre d'accompagnement personnalisé dans les démarches de la vie quotidienne (aide et prestations sociales, emploi, insertion, retraite, énergie, prévention santé, accès aux droits, mobilité, vie associative etc.) Lors des dernières rencontres nationales des maisons de services au public, le commissaire général à l'égalité des territoires (CGET) a réaffirmé sa volonté de voir ce dispositif s'étendre. L'enjeu pour accompagner ces publics est en second lieu d'outiller les administrations chargées de la dématérialisation des démarches et de les acculturer à la démarche d'inclusion. Parmi les dispositifs disponibles : - Le programme « Cerfa numérique », porté par la Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DINSIC), comprend plus de 30 critères de qualité dont 9 visent spécifiquement à lutter contre l'exclusion numérique et à faciliter le travail des médiateurs. - Le site [demosimplifiees.fr](http://demosimplifiees.fr) fournit un « kit » de dématérialisation rapide à destination des administrations. - [NosDemarches.gouv.fr](http://NosDemarches.gouv.fr) permet aux utilisateurs d'exprimer leur avis sur une démarche dématérialisée, permettant ainsi d'afficher un tableau de bord de la dématérialisation des procédures administratives. En dernier lieu, le Gouvernement a fait de l'amélioration de la couverture numérique (accès à internet sur les réseaux fixes comme couverture mobile) une priorité de son action au service de la cohésion et de la compétitivité des territoires. Le 12 janvier 2018, l'État et quatre opérateurs de téléphonie mobile ont ainsi signé un accord ayant pour objectif de généraliser la couverture mobile de qualité pour l'ensemble des Français. L'accord prévoit : - La fin des zones blanches : en 3 ans, autant de zones seront traitées qu'avec l'ensemble des programmes gouvernementaux depuis 15 ans, chaque opérateur s'étant engagé à fournir 5 000 installations supplémentaires. - La généralisation de la 4G, avec d'ici 2020, plus de 10 000 communes passant de la 2G ou la 3 G à la 4G. - L'accélération de la couverture mobile des axes de transport, notamment sur les lignes TER. - L'amélioration de la qualité de service : pour être considérée comme couverte, une zone devra bénéficier d'un service de bonne qualité. - La généralisation de la couverture téléphonique à l'intérieur des bâtiments, notamment en utilisant la voix sur Wifi. S'agissant des infrastructures numériques fixes, le Gouvernement a renforcé le plan France Très Haut Débit en sécurisant les engagements de déploiement des opérateurs privés Orange et SFR sur près de 13 millions de locaux (zones urbaines et péri-urbaines) et en consolidant 3,3 milliards d'euros de soutien aux projets portés par les collectivités territoriales, afin de permettre le déploiement du très haut débit (> 30 Mb/s) pour tous les habitants d'ici fin 2022 tout en garantissant un accès à un bon haut débit (> 8 Mb/s) dès 2020.