

## 15ème législature

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Question N° :</b><br><b>41974</b>  | De <b>M. Pierre Dharréville</b> ( Gauche démocrate et républicaine -<br>Bouches-du-Rhône ) | <b>Question écrite</b>  |
| <b>Ministère interrogé</b> > Transition numérique et<br>communications électroniques  |  | <b>Ministère attributaire</b> > Économie, finances,<br>souveraineté industrielle et numérique |
| <b>Rubrique</b> >numérique  | <b>Tête d'analyse</b> >Enjeux<br>de l'inclusion numérique                                  | <b>Analyse</b> > Enjeux de l'inclusion numérique.   |
| Question publiée au JO le : <b>19/10/2021</b><br>Date de changement d'attribution : <b>21/05/2022</b><br>Date de signalement : <b>25/01/2022</b><br>Question retirée le : <b>21/06/2022</b> (fin de mandat) |  |   |

### Texte de la question

M. Pierre Dharréville attire 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 enjeux de l'inclusion numérique. La crise sanitaire a révélé les inégalités d'accès au réseau internet et aux équipements informatiques ainsi que des disparités dans les savoir-faire. La lutte contre la fracture numérique ne s'arrête pas au déploiement des TIC mais elle doit tenir compte de toutes ces inégalités, des fractures de premier degré se rapportant à l'équipement ou au raccordement comme de celles de deuxième degré se rapportant aux aspects sociaux et aux inégalités dans l'appropriation et l'usage de l'outil. Le rapport du collectif Alerte Paca souligne que pour 53 % d'étudiants, les confinements ont été rendus difficiles pour des raisons matérielles. 31 % d'étudiants ont rencontré des problèmes d'équipement et devaient composer avec des conditions de travail limitées. 42 % d'étudiants ont fait face à des problèmes de connexions. Aussi, si 95 % des jeunes interrogés par Emmaüs Connect en 2016 étaient équipés pour se connecter, l'association relève que posséder un smartphone ne signifie pas disposer de ressources financières suffisantes et pérennes pour alimenter un abonnement continu à une connexion internet. C'est d'autant plus inquiétant alors que de nombreuses familles accueillies par les associations humanitaires et caritatives en PACA ont été contraintes de couper leurs abonnements pour honorer les dépenses liées au logement et à l'alimentation. En France à partir de mars 2020, 20 000 téléphones et 750 000 Go de données internet ont été distribués à 75 000 personnes exclues du numérique. La mise en œuvre de ces mesures suggère toutefois l'ampleur des inégalités d'accès déjà prégnantes avant la crise. S'ajoutent à cela les fractures numériques liées à l'appropriation et aux usages des TIC. Elles sont le pendant des problématiques d'illectronisme qui concernent 17 % des Français. Selon l'INSEE, en 2019, 24 % des Français ne savaient pas trouver la moindre information en ligne. Dès 2016, 58 % des travailleurs sociaux jugeaient déjà le numérique indispensable dans le parcours d'un usager. Pourtant, seulement 20 % des structures d'action sociale avaient une procédure systématique de détection des difficultés numériques des usagers, alors même que 76 % des travailleurs sociaux déclarent faire les démarches à la place des usagers. Les personnes âgées et non diplômées sont les premières touchées. Face aux évolutions des supports numériques, tout le monde peut être concerné par des difficultés d'accès et d'usages. Dans la mesure où les politiques publiques visent l'objectif d'une administration 100 % dématérialisée d'ici 2022, les associations s'alarment de ce que les évolutions récentes et celles encore à venir viennent alimenter les difficultés, contribuer à la rupture des liens avec les services administratifs ou de santé et impacter l'accès aux droits pour les plus précaires. Cela appelle à la constitution de véritables droits numériques, ainsi que M. le député a pu l'écrire dans sa contribution au rapport de monsieur le Président de l'Assemblée nationale, Richard Ferrand, suite à la mission d'information sur la gestion de la crise covid-19 et de ses



conséquences. Cela appelle aussi à revoir les plans qui consistent à déshumaniser les services publics, jusqu'à l'accompagnement des plus démunis. Le Défenseur des droits avait déjà à plusieurs reprises alerté sur les conséquences de ce choix désastreux. On doit pouvoir se faire entendre, exposer son problème, être aidé à le formuler, être accompagné pour le résoudre. On doit pouvoir compter sur des services publics ouverts et capables de se projeter et non pas tapis derrière des plateformes. Il souhaite connaître les mesures que le Gouvernement envisage de prendre en ce sens.