



## 15ème législature

<b>Question N° :</b> 42820	De <b>Mme Florence Granjus</b> ( La République en Marche - Yvelines )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Transition numérique et communications électroniques		<b>Ministère attributaire</b> > Transition numérique et communications électroniques
<b>Rubrique</b> >numérique	<b>Tête d'analyse</b> >Lutte contre l'illectronisme	<b>Analyse</b> > Lutte contre l'illectronisme.
Question publiée au JO le : <b>30/11/2021</b> Réponse publiée au JO le : <b>10/05/2022</b> page : <b>3161</b> Date de changement d'attribution : <b>06/03/2022</b>		

### Texte de la question

Mme Florence Granjus appelle 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 la lutte contre l'illectronisme. L'inclusion numérique et l'illectronisme sont des enjeux majeurs de la société. Le taux d'équipement de la population âgée de plus de 12 ans est le suivant : 84 % ont un *smartphone*, 64 % ont un ordinateur et 56 % sont équipés d'une tablette. Selon l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE), 16,5 % de la population souffre d'« illectronisme », qui se caractérise par une incapacité à se servir des outils numériques. Parmi les personnes exclues du numérique, de nombreuses personnes sont, entre autres, soit très âgées, soit en difficulté sociale, soit vivant en zone blanche. En 2020, une mission d'information « Lutte contre l'illectronisme et inclusion numérique » a été créée au Sénat. Cette mission d'information confirme le constat d'une fracture numérique, sociale et générationnelle qui entrave la société, elle-même de plus en plus numérisée. Selon cette mission d'information, 14 millions de Français ne maîtrisent pas le numérique. Ce handicap est renforcé par la dématérialisation généralisée des services publics. Bien que la simplification des démarches administratives par le biais de la transition numérique soit importante et véhicule de progrès, les difficultés rencontrées ne doivent pas être écartées. Le rapport de la mission d'information sénatoriale dispose que la dématérialisation pourrait engendrer une économie de 450 millions d'euros chaque année pour l'État. Lors de la crise sanitaire que le pays a traversée, la campagne de vaccination a été fortement accélérée grâce aux possibilités de rendez-vous par internet. Cependant, 3 Français sur 10 s'estiment en difficulté pour réaliser des démarches administratives en ligne. L'illectronisme est donc devenu une urgence face à l'accélération de la transition numérique de la société. Le Gouvernement a annoncé une ouverture de 2 500 guichets physiques d'accès aux services publics essentiels d'ici à 2022. Elle lui demande quelles mesures pourraient être envisagées en matière de lutte contre l'illectronisme dans le cadre de la transition numérique.

### Texte de la réponse

Le plan France Relance donne un coup d'accélérateur à la lutte contre l'illectronisme via un effort d'investissement inédit de 250 millions d'euros pour l'inclusion numérique. Ces moyens supplémentaires permettent d'accélérer la montée en compétence des citoyens exclus du numérique. Ainsi, plus de 4 000 conseillers numériques France Services sont en train d'être recrutés, formés et financés pour développer des ateliers d'initiation et de perfectionnement au numérique. Ils sont déjà près de 2255 en poste et 618 en formation sur l'ensemble du territoire. Au sein de votre département des Yvelines, 24 conseillers sont actuellement en activité et 5 sont en formation, afin



de pallier la fracture numérique dont vous me faites part. Grâce à ce dispositif, plus de 150 000 personnes ont pu d'ores et déjà être accompagnées sur l'ensemble du territoire pour apprendre à se servir des outils numériques. Parmi l'enveloppe du plan France Relance dédiée à l'inclusion numérique, près de 40 millions d'euros sont mobilisés pour équiper les médiateurs numériques en mobilier et en matériel informatique reconditionné afin qu'ils puissent réaliser leurs accompagnements hors les murs, au plus près des habitants exclus du numérique. Enfin le dispositif Aidants Connect, permet de compléter les mécanismes précédents afin de sécuriser l'accompagnement des citoyens dans leurs démarches administratives en ligne. Il s'agit d'un service numérique qui permet de sécuriser l'intervention d'un aidant (travailleur social, agent du service public, secrétaire de mairie) qui réalise une démarche administrative pour le compte d'un usager ne souhaitant pas la faire seul. Entièrement financé par l'Etat, ce service en cours de généralisation permet d'assurer la confidentialité et le respect des données personnelles de l'usager accompagné.