



## 16ème législature

<b>Question N° :</b> <b>11432</b>	<b>De Mme Violette Spillebout ( Renaissance - Nord )</b>	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé &gt; Numérique</b>		<b>Ministère attributaire &gt; Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique</b>
<b>Rubrique &gt;numérique</b>	<b>Tête d'analyse</b> >Illectronisme et fracture numérique	<b>Analyse &gt; Illectronisme et fracture numérique.</b>
Question publiée au JO le : <b>19/09/2023</b> Réponse publiée au JO le : <b>16/04/2024</b> page : <b>3040</b> Date de changement d'attribution : <b>12/01/2024</b>		

### Texte de la question

Mme Violette Spillebout attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargé du numérique, sur l'illectronisme, dite également fracture numérique. L'émergence des nouvelles technologies a contribué à un changement de fonctionnement des institutions, mais aussi du mode de consommation et de divertissement ou encore de la façon de travailler des Français. Comme M. le ministre le sait, les tâches administratives se font essentiellement par l'intermédiaire d'internet, comme la déclaration fiscale, prendre un rendez-vous pour ses documents officiels ou les demandes d'allocations ou d'aides financières. Seulement, il est observé, par l'Insee, qu'en 2023, encore environ 15 % de la population souffre d'illectronisme. En 2020, c'était 800 000 personnes concernées dans les Hauts-de-France. Ces citoyens ne sont pas capables de manipuler des outils informatiques ou n'ont pas les compétences numériques relatives à la recherche d'information, la communication en ligne, l'utilisation de logiciels, la protection de la vie privée ou la résolution de problèmes en ligne. Il est fondamental d'accompagner ces personnes et de trouver des solutions efficaces pour lutter contre la fracture numérique. Elle concerne essentiellement les personnes âgées, les personnes seules ainsi que les foyers précaires. Les raisons sont multiples, comme le manque d'équipement, l'illettrisme ou encore l'impossibilité d'être aidé par un tiers. Le Gouvernement a soutenu la transition numérique depuis plusieurs années, en s'adaptant aux nouveaux enjeux qu'elle a induits, avec la création, par exemple, de la plateforme *Aidants Connects* à destination des travailleurs sociaux ; ou avec la formation des conseillers numériques dans le cadre des maisons France services notamment. Aussi, elle souhaiterait connaître les futures mesures mises en place pour accélérer la lutte contre l'illectronisme.

### Texte de la réponse

La généralisation de la formation des aidants professionnels à l'accompagnement numérique des usagers constitue une politique prioritaire du Gouvernement. Les derniers travaux de recherche sur le sujet mettent en évidence qu'un tiers de la population française se trouve aujourd'hui en situation d'éloignement ou de difficulté face au numérique. Cette situation, qui touche majoritairement les plus fragiles et les moins diplômés fait courir le risque d'un creusement profond des inégalités sociales. Pour y répondre, l'Etat, les collectivités locales, et les associations représentatives du secteur ont bâti, ensemble, un cadre d'action, une feuille de route partagée : « France Numérique Ensemble ». Adoptée à l'issue de larges concertations dans le cadre du Conseil national de la refondation, cette feuille de route trace les ambitions nationales pour un numérique inclusif jusqu'à 2027. Elle prévoit la poursuite de

dispositifs qui ont fait leur preuve comme celui des conseillers numériques qui a donné lieu, depuis l'été 2021, à plus de 3,5M d'accompagnements réalisés au sein de structures de proximité. Mais elle ambitionne également d'aller au plus près des besoins et des attentes des Français. Depuis 6 mois, des gouvernances locales dédiées à l'inclusion numérique émergent et se consolident. Préfectures et collectivités territoriales travaillent de concert pour réunir et coordonner l'ensemble des acteurs locaux impliqués par et pour le numérique d'intérêt général. 80 départements se sont déjà organisés pour décliner, localement et concrètement, cette feuille de route nationale en fonction des besoins et vulnérabilités de leurs habitants. Pour accompagner cette mobilisation locale, l'Etat alloue des moyens spécifiques. Une enveloppe de 11 millions d'euros est ainsi dédiée aux acteurs locaux pour assurer à l'animation et la conception de ces feuilles de route, mais également pour renforcer la coordination des réseaux de médiation locale via le recrutement de 110 conseillers numériques coordinateurs. Cet effort de formation doit donc se poursuivre et ce d'autant que les métiers de l'aide et de l'accueil professionnel sont marqués par un taux renouvellement et de mobilité important. Outre la formation et le déploiement de 4 000 conseillers numériques qui accompagnent la population dans le développement de leur autonomie et de leurs usages numériques, la feuille de route France Numérique Ensemble prévoit d'accélérer le déploiement du nombre d'aidants en s'appuyant sur plusieurs partenariats et dispositifs financés par l'Etat : Un partenariat entre l'OPCO Uniformation et l'ANCT doit permettre de financer la formation de professionnels du secteur associatif en première ligne de l'accompagnement des publics sur le numérique. Former ces aidants passera également par la poursuite du déploiement d'Aidants Connect qui est un service public numérique permettant aux personnes en difficulté avec le numérique d'être accompagnées de manière sécurisée par un aidant professionnel dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne. L'accès à cet outil suppose une formation et une habilitation spécifique dont 13 000 professionnels ont déjà bénéficié depuis 2021. Les collectivités locales, les structures associatives de proximité sont invitées à faire remonter leurs besoins de formation des travailleurs sociaux, secrétaires de mairie, agents d'accueil, agents France services, etc. d'ici à l'été 2024. L'Etat s'engage à ce que ces demandes de formation soient toutes satisfaites, selon les modalités (autoformation, formation de pair à pair, formation hybride ou présentielle) convenant le mieux aux professionnels de terrain.