



16ème législature

Question N° : 9683	De Mme Félicie Gérard (Horizons et apparentés - Nord)	Question écrite
Ministère interrogé > Transition numérique et télécommunications		Ministère attributaire > Numérique
Rubrique > numérique	Tête d'analyse > Lutte contre l'illectronisme	Analyse > Lutte contre l'illectronisme.
Question publiée au JO le : 04/07/2023 Réponse publiée au JO le : 10/10/2023 page : 9055 Date de changement d'attribution : 21/07/2023		

Texte de la question

Mme Félicie Gérard interroge 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, sur la lutte contre l'illectronisme. Avec l'arrivée des nouvelles technologies, la société s'est davantage complexifiée. Si la transition numérique soutenue par le Gouvernement était nécessaire pour poursuivre le développement du pays, de nouveaux enjeux ont vu le jour. L'utilisation des nouvelles technologies permet de décentraliser de nombreuses tâches quotidiennes, professionnelles et administratives. Cependant, on constate que de nombreux citoyens souffrent d'illectronisme, ils ne possèdent pas les compétences numériques de base et ne savent pas utiliser les outils numériques. À ce jour, aucune solution alternative ne leur est proposée. On doit donc accompagner ces personnes et trouver une solution durable sur ce sujet. Selon une étude de l'Insee publiée le 23 juin 2023, 15 % de la population souffre d'illectronisme. En parallèle, un récent rapport mené par le conseil économique, social et environnemental régional (CESER) des Pays de la Loire confirme ce constat tout en ajoutant qu'un tiers des Français ne se sentent pas compétents ou très peu compétents avec les nouveaux outils informatiques. C'est pourquoi elle lui demande si des mesures seront mises en œuvre par le ministère de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique afin de détecter les personnes atteintes de ce trouble et, par ailleurs, quels dispositifs sont mis en place pour permettre aux Français d'obtenir toutes les compétences nécessaires au bon fonctionnement des outils numériques.

Texte de la réponse

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, dont plus de 118 000 dans les Pays de la Loire, 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.