



16ème législature

Question N° : 625	De Mme Patricia Lemoine (Renaissance - Seine-et-Marne)	Question orale sans débat
Ministère interrogé > Numérique		Ministère attributaire > Numérique
Rubrique >numérique	Tête d'analyse >Formation des aidants numériques en Seine-et-Marne	Analyse > Formation des aidants numériques en Seine-et-Marne.
Question publiée au JO le : 27/02/2024 Réponse publiée au JO le : 06/03/2024 page : 1469		

Texte de la question

Mme Patricia Lemoine attire l'attention de Mme la secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargée du numérique, sur le déploiement des aidants numériques dans le département de Seine-et-Marne. En 2021, dans le cadre du plan de relance, 10 millions d'euros ont été débloqués par le Gouvernement afin de mieux outiller et former ces aidants, en première ligne dans l'accompagnement des concitoyens victimes d'illectronisme vers une plus grande autonomie dans l'utilisation des outils numériques. Le dispositif de formation des aidants déployé à cette occasion constitue une ressource particulièrement bienvenue dans les départements ruraux comme la Seine-et-Marne, où la fracture du numérique est la plus prononcée. D'après une étude de l'Insee publiée le 31 mai 2023 consacrée à l'illectronisme en Île-de-France, il apparaît, par exemple, que seuls 29,5 % des habitants de la communauté d'agglomération Coulommiers Pays de Brie possèdent une forte maîtrise des outils numériques, contre 59,8 % à 67,9 % des habitants de la capitale selon leur arrondissement de résidence. Or il est fondamental de permettre aux habitants des communes rurales de maîtriser les outils numériques afin qu'ils puissent réaliser certaines démarches administratives en ligne, les services publics de proximité n'étant pas systématiquement accessibles dans ces territoires. Si, dans le cadre de France Relance, le Gouvernement s'est fixé comme objectif de former 20 000 aidants numériques d'ici 2026, dont 409 en Seine-et-Marne, il apparaît que le nombre d'aidants effectivement formés stagne. En effet, d'après le site *data.gouv.fr*, 237 aidants avaient été formés au mois de décembre 2022. Ils étaient 238 en octobre 2023, soit seulement un effectif supplémentaire en quasiment un an. Compte tenu de la pertinence de ce dispositif pour le département de Seine-et-Marne, elle lui demande par quels moyens elle prévoit de poursuivre de poursuivre le déploiement des aidants afin d'atteindre les objectifs fixés.

Texte de la réponse

FORMATION DES AIDANTS NUMÉRIQUE EN SEINE-ET-MARNE

Mme la présidente. La parole est à Mme Patricia Lemoine, pour exposer sa question, n° 625, relative à la formation des aidants numérique en Seine-et-Marne.

Mme Patricia Lemoine. Ma question porte sur les aidants numérique, qui accompagnent nos concitoyens en



difficulté avec la maîtrise des outils informatiques. En 2021, dans le cadre du plan de relance, le Gouvernement a débloqué 10 millions d'euros pour assurer la formation de ces professionnels et ainsi encourager la lutte contre l'illectronisme. Le dispositif a été particulièrement bien accueilli dans les départements ruraux, où la fracture numérique est la plus prononcée, comme c'est le cas en Seine-et-Marne, où nombre de communes ne disposent toujours pas d'un accès à des services publics de proximité.

Une étude de l'Insee publiée en mai 2023 a cependant mis au jour de grandes disparités. Ainsi, dans ma circonscription, seuls 29,5 % des habitants de l'agglomération Coulommiers Pays de Brie, qui en compte 95 000, possèdent actuellement une forte maîtrise des outils numériques, contre plus de 60 % des Parisiens.

Pour répondre à la demande importante d'accompagnement, le plan de relance prévoyait de former 20 000 aidants à l'horizon de 2026, dont 409 en Seine-et-Marne. Or, d'après le site data.gouv.fr, seuls 237 aidants avaient été formés dans le département au 31 décembre 2022. En octobre 2023, on en comptait 238, soit seulement un de plus par rapport à l'an passé.

Il serait regrettable de voir s'essouffler le déploiement d'un tel dispositif. Son intérêt pour la population victime d'illectronisme est manifeste car il permet aux usagers de devenir autonomes dans la réalisation de leurs démarches administratives dématérialisées. Par conséquent, madame la secrétaire d'État chargée du numérique, pourriez-vous m'indiquer si votre secrétariat d'État entend poursuivre les actions de formation des aidants numérique sur le territoire national, et plus particulièrement en Seine-et-Marne, afin d'atteindre les objectifs fixés par le Gouvernement en 2021 ?

Mme la présidente. La parole est à Mme la secrétaire d'État chargée du numérique.

Mme Marina Ferrari, secrétaire d'État chargée du numérique. Merci, madame la députée, pour votre question. L'illectronisme est un sujet crucial, voire un enjeu démocratique, car l'accès au numérique est un vecteur important d'insertion et d'inclusion dans la société.

Comme vous l'avez dit, la généralisation de la formation des aidants professionnels à l'accompagnement numérique des usagers constitue une priorité pour le Gouvernement et la lutte contre l'illectronisme occupe une place de choix dans ma feuille de route. Depuis 2021, le volet inclusion numérique du plan France relance a permis de former 18 522 aidants. L'objectif pour 2027 est de porter ce chiffre à plus de 20 000, avec un déploiement sur tout le territoire national. Cet effort de formation doit se poursuivre et s'intensifier, d'autant – et c'est peut-être la cause de la stagnation que vous notez dans votre département – que les métiers de l'aide et de l'accueil professionnel sont caractérisés par des taux de renouvellement et de mobilité élevés.

Outre la formation et le déploiement de 4 000 conseillers numérique, qui accompagnent les Français dans le développement de leur autonomie et de leurs usages numériques, la feuille de route France numérique ensemble prévoit une hausse du nombre d'aidants, en s'appuyant notamment sur plusieurs partenariats et dispositifs financés par l'État.

Ainsi, un partenariat entre l'Opco – opérateur de compétences – Uniformation et l'Agence nationale de la cohésion des territoires doit permettre de financer la formation de professionnels du secteur associatif. La formation des aidants passera également par la poursuite du déploiement d'Aidants Connect, un service public 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. L'accès à cet outil suppose une formation et une habilitation spécifique dont 13 000 professionnels ont bénéficié depuis 2021. Les collectivités territoriales et les structures associatives de proximité sont invitées à nous transmettre d'ici à l'été leurs besoins de formation, notamment pour les travailleurs sociaux, les secrétaires de mairie ou les agents d'accueil, à commencer par ceux des maisons France Services. Avec les chiffres que vous avez cités, je ne doute pas que votre département nous fera connaître ses



besoins.

En ce qui me concerne, je suis une élue locale, comme vous, et j'aurai donc à cœur que tous les territoires soient bien accompagnés puisque le numérique doit être partout et pour tous.

Mme la présidente. La parole est à Mme Patricia Lemoine.

Mme Patricia Lemoine. Madame la ministre, je sais votre attachement aux territoires ruraux et votre engagement en leur faveur. Il importe que les objectifs fixés soient atteints. La Seine-et-Marne accueille chaque année de 10 000 à 12 000 habitants supplémentaires, qui ne sont pas tous des jeunes. Disposer d'environ 400 aidants numérique est essentiel pour accompagner au mieux nos populations. Je sais pouvoir compter sur votre engagement et je vous en remercie.