



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 90770

### Texte de la question

M. Hervé Féron attire l'attention de M. le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique sur les graves difficultés rencontrées par les personnes qui, pour des raisons multiples, se trouvent gênées ou dans l'impossibilité de recourir aux outils numériques notamment pour accéder à l'information publique et réaliser des démarches administratives. Le développement de l'e-administration et l'utilisation par les services publics de toutes les techniques qui favorisent la diffusion de l'information et simplifient les démarches administratives ne peuvent qu'être qu'approuvés. Néanmoins, cette évolution s'accompagne du développement d'une nouvelle fracture sociale qui frappe particulièrement les personnes victimes d'autres exclusions sociales et économiques. Elle touche également celles qui ont une mauvaise maîtrise de l'écrit. Rappelons à ce titre que l'illettrisme handicape 9 % de la population française. Enfin, les personnes âgées constituent une population exposée à ces difficultés alors que 90 % des personnes de plus de 70 ans ne sont pas connectées à Internet. Le Médiateur de la République a déjà attiré l'attention des pouvoirs publics sur les insuffisances observées dans les services publics en matière d'accueil et d'information des usagers les moins favorisés. À l'heure de la réduction tous azimuts tant du nombre de fonctionnaires que des crédits alloués aux structures publiques ou associatives de médiation, il souhaite connaître les mesures qu'entend prendre le Gouvernement pour lutter contre cette nouvelle forme d'exclusion que constitue la fracture numérique.

### Texte de la réponse

La France dispose de 4 000 espaces publics numériques (EPN) répartis sur le territoire national ces espaces, ou « Cyber-bases », sont mis en place à l'initiative d'une collectivité locale en partenariat avec l'éducation nationale et la Caisse des dépôts, et sont portés par la collectivité locale. Dans le cadre du plan « France Numérique 2012 » se créent actuellement 400 espaces « Cyber-base-école » dans des écoles primaires, dans le cadre d'un partenariat conclu en octobre 2008 entre le ministère de l'éducation nationale et la Caisse des dépôts. Une « Cyber-base-école » est un espace dédié à l'apprentissage des usages numériques, implanté dans l'enceinte de l'école, ouvert à tous les publics hors temps scolaire et aux élèves et équipes pédagogiques pendant le temps scolaire. Il est équipé d'ordinateurs connectés à l'Internet et dispose d'un animateur qui propose un accompagnement individuel et collectif aux différents publics accueillis. Les équipements sont ainsi partagés entre les activités scolaires et les activités d'accès public à l'Internet : ateliers d'initiation aux outils et aux usages numériques, aide à la recherche d'emploi sur Internet, accès libre... Pour ne pas laisser les usagers de ces services seuls devant l'outil, l'accompagnement est essentiel. Dans ce cadre ont été mis en place deux portails Internet d'information, de ressources et de partage. Ces sites web, destinés aux animateurs-médiateurs qui interviennent dans ces lieux et aux publics qu'ils y accueillent, sont consacrés, l'un aux activités d'initiation aux technologies de l'information et de la communication et de promotion des usages numériques ([www.netpublic.fr](http://www.netpublic.fr)), l'autre à l'accompagnement des chercheurs d'emploi sur l'Internet ([www.netemploi.fr](http://www.netemploi.fr)). Pour encourager et faciliter la professionnalisation des animateurs-médiateurs des EPN, la DUI a initié et soutenu le développement d'une offre de formation en ligne, modulaire et accessible à tous. De nombreuses formations, couvrant tous les domaines de compétences de ces professionnels de l'accompagnement aux TIC, sont déjà disponibles sur le site [www.netpublic.fr](http://www.netpublic.fr). La délégation aux usages de l'Internet a également engagé une rénovation du « passeport Internet et multimédia » (PIM) pour aider les espaces publics numériques à remplir

leur mission de diffusion des pratiques numériques dans la société. Les EPN disposeront désormais d'un outil d'évaluation des compétences en ligne assorti de ressources pédagogiques. Un « jeu sérieux », en cours de développement en partenariat avec la Cité des sciences et de l'industrie pour proposer un apprentissage ludique des usages numériques, complètera bientôt ce dispositif. Il est à noter que les seniors constituent désormais l'une des populations les plus importantes en termes de fréquentation des espaces publics numériques sur l'ensemble du territoire. C'est la raison pour laquelle ont été développés des programmes d'accompagnement à destination des animateurs d'espaces publics numériques spécifiquement dédiés aux publics seniors. Par ailleurs, l'étude conjointement menée par la délégation aux usages de l'Internet, le CNRS et Silicon Sentier sur l'usage des tablettes interactives par les seniors montre que ces nouvelles formes d'accès à l'Internet constituent une innovation en termes d'ergonomie et d'accessibilité des services de l'Internet pour les seniors. À l'issue de cette étude nationale, un livre blanc de recommandations à l'attention des constructeurs et des fournisseurs de services Internet mobile sera diffusé. Il devrait permettre de mieux prendre en compte les besoins spécifiques des seniors vis-à-vis des technologies de l'Internet. Enfin, l'observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle a été créé par le décret n° 2010-124 du 9 février 2010. Parmi ses missions on notera en particulier celle « d'évaluer l'accessibilité et la convenance d'usage (...) des nouvelles technologies ». À ce titre, un groupe de travail spécifique « Accessibilité des nouvelles technologies, des moyens de communication et de l'information » est constitué. En 2009, le nouveau référentiel général d'accessibilité des administrations (RGAA) regroupe des règles et des bonnes pratiques qui visent à améliorer l'accessibilité des sites web des administrations. Fondé sur le standard international WCAG 2.0, il impose des contenus Internet « perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes ».

## Données clés

**Auteur :** [M. Hervé Féron](#)

**Circonscription :** Meurthe-et-Moselle (2<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 90770

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Travail, solidarité et fonction publique

**Ministère attributaire :** Prospective et économie numérique

## Date(s) clée(s)

**Question publiée le :** 19 octobre 2010, page 11357

**Réponse publiée le :** 23 novembre 2010, page 12988