



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Quelles actions pour lutter contre la fracture générationnelle face au numérique

Question écrite n° 15280

Texte de la question

Mme Caroline Janvier interroge M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances et du ministre de l'action et des comptes publics, chargé du numérique, sur le sujet de la fracture générationnelle face au numérique. En effet, aujourd'hui le numérique est présent partout et sa présence se fait ressentir jusque dans les besoins du quotidien. Acheter un billet de train ou de spectacle, prendre un rendez-vous chez le médecin, faire ses courses, une opération bancaire ou encore des démarches administratives, toutes ces opérations sont désormais possibles via le numérique qui, en une vingtaine d'années, est devenu incontournable pour tous les citoyens. Certaines démarches administratives se font désormais essentiellement sur internet comme la télé-déclaration des impôts. L'administration s'est ainsi dématérialisée à un rythme extrêmement rapide, avec de réelles avancées pour les citoyens dans la prise en charge de leurs situations et une vraie prise de conscience des atouts du numérique comme celle de la rationalisation des coûts pour la collectivité. En prenant la situation dans sa globalité, il est indéniable que le numérique a été profitable à tous, même s'il est encore nécessaire de gommer les disparités entre les territoires en matière d'accessibilité à une couverture réseau de qualité. C'est à cette tâche que le « Plan Très Haut Débit » s'emploie pour qu'une couverture intégrale soit disponible en France d'ici 2022. De plus, un volet éducatif de qualité pour les plus jeunes est en place depuis plusieurs années avec pour volonté principale de former les générations futures « à utiliser les technologies de l'information et de la communication » selon les mots de la Cour des comptes. Néanmoins, d'après une enquête de l'association « Les petits frères des pauvres », il existe un noyau dur d'exclus du numérique dont les personnes âgées représentent une partie importante. Effectivement, selon une étude de 2017, huit personnes sur dix parmi celles ne se connectant jamais à internet ont 60 ans ou plus. Les aînés nécessitent sûrement plus que les autres l'assistance de la puissance publique et l'accès aux services publics. Il faut évidemment se focaliser sur la fracture numérique entre les territoires mais il ne faut pas pour autant oublier la question de la fracture numérique entre les générations. Elle souhaiterait savoir quelles mesures le Gouvernement entend mettre en place pour résorber une fracture numérique générationnelle qui pénalise des personnes déjà, par la force des choses, plus vulnérables que les autres.

Texte de la réponse

Le déploiement des services publics numériques pour les démarches courantes des Français est une priorité du Gouvernement. Le Gouvernement a annoncé l'objectif d'atteindre 100 % des démarches administratives dématérialisées d'ici 2022. Dans la très large majorité des cas, la voie numérique n'est néanmoins pas l'unique alternative pour effectuer des démarches administratives et les usagers peuvent toujours profiter des voies classiques (notamment les formalités papiers). Seules quelques procédures concernant des particuliers impliquent des démarches entièrement numériques. Ces cas concernent : • la procédure d'inscription en premier cycle universitaire qui doit être effectuée par téléprocédure (plateforme « Parcoursup »). Le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation a néanmoins largement détaillé les consignes sur son site et fournit une assistance téléphonique, afin de permettre à tout usager vulnérable de pouvoir réaliser la démarche ; • la demande de permis de conduire (article 1er de l'arrêté du 20 avril 2012 fixant les conditions

d'établissement, de délivrance et de validité du permis de conduire) qui doit désormais être effectuée par télé service. La stratégie nationale d'orientation de l'action publique annexée au projet de loi pour un État au service d'une société de confiance affirme que « l'administration doit assurer, notamment aux personnes vulnérables ou n'utilisant pas l'outil numérique, des possibilités de communication et de médiation adaptées à leurs besoins et à leur situation ». C'est dans cette perspective que s'inscrit la politique d'inclusion numérique, priorité déclarée du Secrétaire d'Etat chargé du numérique. Celui-ci a ainsi présenté fin mai la stratégie nationale pour un numérique inclusif. Elle est exposée dans un rapport largement concerté (rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr). Parallèlement à la rédaction du rapport, les travaux ont permis de créer une plateforme en ligne, pour aider au déploiement dans les territoires de la stratégie par l'agrégation de ressources, d'outils et de bonnes pratiques (inclusion.societenumerique.gouv.fr), ainsi que par la définition de trois niveaux d'accompagnement : les urgences numériques (pour ne pas perdre un droit ou une allocation, ou ne pas encourir une pénalité), l'inclusion numérique (pour gagner en autonomie) et la montée en compétences numériques. La mission société numérique, au sein de l'Agence du Numérique, travaille aussi à la structuration des acteurs de la médiation numérique, à travers la création d'une coopérative. Elle propose également des données et des savoirs précis pour renforcer l'information et la compréhension des pratiques numériques et pour orienter les politiques publiques. Enfin, elle expérimente un dispositif de chèque culture numérique #APTIC (Agir pour l'Inclusion Numérique) dont l'objectif est de financer la prise en charge des usagers pour la réalisation de ces démarches en ligne dans des lieux labellisés afin de permettre leur mise en autonomie. Une première expérimentation de 300 chèquiers distribués à 300 personnes sur 3 territoires (Drôme, Gironde, La Réunion) a été réalisée au printemps 2017 pour l'accompagnement à la réalisation de la déclaration de revenu en ligne. 75 % des personnes accompagnées se sont déclarées autonomes à la suite de la réalisation d'un parcours de formation dans 6 espaces publics numériques partenaires de l'expérimentation. Le 19 juillet 2018, le Président de la République a annoncé le déploiement national de #APTIC sous la forme d'un « pass numérique ».

Données clés

Auteur : [Mme Caroline Janvier](#)

Circonscription : Loiret (2^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 15280

Rubrique : Numérique

Ministère interrogé : [Numérique](#)

Ministère attributaire : [Numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [18 décembre 2018](#), page 11622

Réponse publiée au JO le : [9 juillet 2019](#), page 6468