LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère d'État

Le Ministre aux Relations avec le Parlement

Monsieur le Président
de la Chambre des Députés

Luxembourg

Luxembourg, le 24 avril 2023

Personne en charge du dossier:
Jean-Luc Schleich
☎ 247 - 82954

SCL: PET 1990 – 397 / sp

Objet : Pétition n° 1990 – Contre la marginalisation par la digitalisation - Gegen Ausgrenzung durch Digitalisierung.

Monsieur le Président,

Comme suite aux demandes afférentes de la Commission des Pétitions des 19 janvier 2022 et 29 mars 2023, j'ai l'honneur de vous faire parvenir en annexe la prise de position de Monsieur le Ministre délégué à la Digitalisation à l'égard de la pétition n° 1990 relative à l'objet sous rubrique.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma haute considération.

Le Ministre aux Relations
avec le Parlement

Marc Hansen

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Digitalisation

Luxembourg, le 20 avril 2023

Objet : Prise de position relative à la pétition publique 1990

En premier lieu il convient de relever le fait que selon des enquêtes menées par Eurostat et le Statec, par rapport aux autres pays européens, le Luxembourg dispose d'un des niveaux de pénétration d'Internet et de niveaux de compétences numériques de base les plus élevés. Une enquête Eurostat de 2022 révèle notamment qu'au Luxembourg 95,23% des individus âgés de 16 à 74 sont des Internautes réguliers et que 69,5% des 65 à 74 ans utilisent Internet tous les jours.

Par ailleurs, d'après une enquête du Statec de 2020 seuls 9% des internautes n'utilisent pas les services publics numériques par manque de compétences numériques et une enquête TNS-Ilres de 2019 indique que 43% des résidents jugent que l'État devrait aider à mieux connaître les outils digitaux.

Dans son accord de coalition, le gouvernement a fait état d'une volonté affirmée de réussir la transition numérique de l'Etat et de la société luxembourgeoise dans leur entièreté. Par ailleurs, il y est également précisé que « les personnes sans accès à Internet, ne possédant pas les connaissances requises ou ne faisant tout simplement pas le choix du numérique, seront en mesure de faire toutes leurs démarches administratives, sans désavantage, par voie « analogique ». Dans ses actions et ses projets, le ministère de la Digitalisation a mis en œuvre cet engagement du gouvernement.

Le numérique et les bénéfices que l'on peut en tirer ne peuvent en aucun cas être réservés à une certaine partie de la population. Cette conviction est la raison pour laquelle un des axes stratégiques du ministère concerne l'inclusion numérique de tous les individus.

Afin d'éviter que ne se creuse un fossé qui séparerait la population entre ceux qui maitrisent et ceux qui ne maitrisent pas ou n'ont pas accès aux technologies numériques, le ministère de la Digitalisation a tout d'abord cherché à se faire une idée précise de la réalité luxembourgeoise dans ce contexte afin de répondre de manière adéquate aux défis identifiés.

Pour ce faire, un groupe de travail interministériel a été créé afin d'analyser de manière transversale tous les aspects de l'inclusion numérique. Coordonné par le ministère de la Digitalisation, il rassemble des représentants de 19 ministères.

Les travaux du groupe de travail, ainsi que de nombreux échanges bilatéraux avec des associations et divers acteurs non-étatiques proches des populations éloignées du numérique, ont abouti au Plan d'action national d'inclusion numérique adopté par le Conseil de gouvernement en 2021.

Le plan national est construit autour de 3 leviers stratégiques regroupant 40 initiatives. Ces initiatives visent à augmenter la motivation et susciter la confiance numérique, de faciliter l'accès au numérique et de développer les compétences numériques.

18 des initiatives du plan national sont de la compétence du ministère de la Digitalisation. Un certain nombre d'entre elles ont été mises en œuvre depuis 2021 ou sont en cours. Ainsi, le ministère a publié le portail **Internet** dédié à l'inclusion numérique www.zesummendigital.lu qui propose des informations utiles concernant les acteurs dans le domaine de l'inclusion numérique et les actions existantes au Luxembourg. En outre, des publications et des ressources informatives, de sensibilisation et d'auto-assistance viennent compléter l'offre. Ce portail offre une visibilité au grand public sur tout ce qui existe au Luxembourg dans le domaine de l'inclusion numérique.

Depuis 2021, le ministère de la Digitalisation lance également un appel à projets annuel pour le financement de projets-pilotes favorisant l'inclusion numérique. Ces appels à projets s'adressent aux associations, organismes privés, établissements publics, communes, syndicats intercommunaux, chambres professionnelles, centres de formation et instituts de recherches publics qui s'engagent en faveur de l'inclusion numérique. Lors du premier appel à projets, 6 projets ont reçu un accord de financement.

Afin de sensibiliser la population à ce sujet et offrir là aussi plus de visibilité aux acteurs du domaine, le ministère a instauré chaque 17 mai une Journée nationale dédiée à l'inclusion numérique ainsi qu'un forum interdisciplinaire sur l'inclusion numérique semestriel. Ce forum rassemble des représentants de départements ministériels, d'acteurs actifs dans l'inclusion numérique et des acteurs responsables des publics éloignés du numérique au Luxembourg.

Depuis 2021, le ministère de la Digitalisation collabore également avec l'ASBL Erwuessebildung pour des cycles de formations en compétences numériques. Les formations sont mises à disposition gratuitement aux organisations œuvrant dans le domaine social afin d'être accessibles au plus grand nombre de citoyens. Ces formations comprennent également le sujet du e-Banking et Guichet.lu/MyGuichet.lu.

Afin de faciliter l'accès aux démarches administratives digitales, une étude a été lancée sur la faisabilité juridique pour la mise en place de mandats numériques. A terme, ce projet doit permettre à une tierce personne de réaliser des démarches administratives numériques pour le compte d'un proche.

En ce qui concerne la mise en place de services publics numériques et de démarches numériques, le gouvernement poursuit une politique omnicanale, qui permet aux citoyens d'utiliser le canal (digital ou analogique) et l'appareil (smartphone, tablette ou ordinateur) qui leur convient le mieux. Les citoyens sont ainsi en mesure de choisir le moyen de communication qui leur paraît le plus approprié sans se voir privé de l'accès à un service publique spécifique parce qu'il n'a pas la possibilité d'acquérir ou de manier un certain type d'appareil électronique.

L'application mobile MyGuichet.lu est complémentaire au portail web de MyGuichet.lu. Elle permet aux utilisateurs de profiter, s'ils le veulent, de certaines fonctionnalités natives du

téléphone comme p.ex. de la caméra du téléphone pour ajouter facilement des pièces à des démarches.

Mais les personnes qui ne disposent pas d'outils informatiques ou des compétences numériques nécessaires, ou qui ne désirent pas passer par un canal digital, peuvent se rendre à l'accueil physique Guichet.lu Accueil pour se faire assister dans l'accomplissement de démarches numériques. Ils peuvent également appeler l'accueil ou l'Helpdesk téléphonique de Guichet.lu afin de demander une assistance. Ce bureau étant à Luxembourg-Ville, le ministère étudie également une piste pour décentraliser davantage Guichet.lu.

Depuis de longues années, le CTIE met également les personnes présentant un handicap au centre de ses développements de services en ligne. En 2008, il s'est donné avec Renow une méthodologie pour développer des sites web ergonomiques et accessibles. L'équipe rédactionnelle de Guichet.lu s'échine à rendre les descriptions des démarches administratives étatiques accessibles au plus grand nombre en utilisant un langage et un vocabulaire facile à comprendre en différentes langues. De plus, l'équipe publie depuis 2019 une série de fiches descriptives de démarches en langage facile allemand (Leichte Sprache). Cette offre a été complétée en 2022 par des premiers textes rédigés en « Facile à lire » qui constitue le pendant français.

L'inclusion numérique est un processus continu qui nécessite un travail sans relâche. Le Plan d'action national d'inclusion numérique du gouvernement luxembourgeois est dynamique et permet de tenir compte des changements permanents aux différents niveaux. Pour laisser place à d'éventuelles adaptations périodiques, qui tiennent compte des besoins sociétaux et évolutions technologiques, ce plan sera évalué annuellement. Un état des lieux du plan d'action actuel sera dressé au courant de cette année, afin de préparer une analyse et une éventuelle révision pour l'année 2024.