



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Inégalité d'accès aux services publics des citoyens

Question écrite n° 34035

Texte de la question

M. Gérard Menuel attire l'attention de Mme la ministre de la transformation et de la fonction publiques sur l'hypernumérisation des services publics, qui contribue à renforcer les inégalités d'accès des citoyens aux services publics . On assiste aujourd'hui à des inégalités d'accès aux services publics suite à la dématérialisation progressive des démarches administratives. Cependant, tous les citoyens ne disposent pas de matériel informatique ou tout simplement d'un réseau 4G suffisant et nécessaire à la réalisation de ces démarches en ligne. En effet, M. le député a été contacté au sein de sa circonscription par un citoyen qui a rencontré des difficultés sur le site de l'ANTS afin d'immatriculer son véhicule, étape primordiale afin d'emprunter son véhicule en toute sécurité et légalité. Ces démarches ne s'effectuent qu'en ligne et il est parfois réellement compliqué d'obtenir un conseiller téléphonique, afin de venir en aide aux usagers. Cette numérisation contribue à priver certains des citoyens de leurs droits fondamentaux. Par ailleurs, l'autorité administrative doit prendre les mesures d'adaptation du service public, au regard du principe d'adaptabilité, afin d'assurer un accès normal de l'usage au service public. On assiste désormais à une déresponsabilisation des pouvoirs publics, qui n'assurent plus correctement ses services en incitant les usagers à demander l'intervention de la sphère associative afin de les aider à effectuer des démarches administratives. L'informatisation de ces services ne permet pas d'assurer le principe constitutionnel de continuité du service public. M. le député souhaite que l'État prenne les mesures nécessaires comme la saisine du Conseil constitutionnel ou encore la mise en place de bureaux administratifs au sein de territoires dits « isolés » afin de pallier cette profonde transformation des relations entre les services publics et les citoyens. Il lui demande sa position sur ce sujet.

Données clés

Auteur : [M. Gérard Menuel](#)

Circonscription : Aube (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 34035

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : [Transformation et fonction publiques](#)

Ministère attributaire : [Transformation et fonction publiques](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [17 novembre 2020](#), page 8159

Question retirée le : 21 juin 2022 (Fin de mandat)