ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dématérialisation des services publics

Question écrite n° 41700

Texte de la question

M. Laurent Garcia attire l'attention de Mme la ministre de la transformation et de la fonction publiques sur les difficultés que pose la dématérialisation de la plupart des services publics. Cette dématérialisation vise certes à améliorer la qualité des services rendus aux administrés et à réduire les coûts, néanmoins certaines catégories de la population, à l'instar des seniors ou des personnes en situation de précarité, n'ont pas toutes accès à l'informatique ou n'ont pas les connaissances nécessaires pour l'utiliser. Cette fracture numérique crée une nouvelle forme d'exclusion sociale et professionnelle, accentuée par la crise sanitaire et le confinement. La dématérialisation généralisée des services publics prévue pour 2022 risque de laisser sur le bord de la route 3 Français sur 5, dans l'incapacité de réaliser des démarches administratives en ligne. L'harmonisation par le numérique exige du temps et doit se faire en se préoccupant d'abord des usagers les moins expérimentés et les plus isolés. Il lui demande en conséquence si des mesures sont envisagées pour remédier à ce risque d'exclusion, beaucoup d'administrés souhaitant par ailleurs ne pas subir ce « tout numérique » et garder la possibilité d'effectuer leurs démarches par courrier ou par téléphone.

Données clés

Auteur : M. Laurent Garcia
Circonscription : Meurthe-et-Moselle (2e circonscription) - Mouvement Démocrate (MoDem) et Démocrates apparentés
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 41700
Rubrique : Services publics
Ministère interrogé : Transformation et fonction publiques
Ministère attributaire : Transformation et fonction publiques

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 5 octobre 2021, page 7322
Question retirée le : 8 février 2022 (Fin de mandat)