



# ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

## Difficultés d'accès aux services publics dématérialisés, alerte de la Défenseure

Question écrite n° 10651

### Texte de la question

Mme Marietta Karamanli attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle, énergétique et numérique, chargée de l'intelligence artificielle et du numérique, sur les services publics dématérialisés. La Défenseure des droits a déjà alerté en 2016, 2022 et encore en 2025 sur les effets négatifs de la dématérialisation des services publics, qui creuse les inégalités d'accès aux droits, notamment pour les publics vulnérables. En 2025, 61 % des Français rencontrent des difficultés dans leurs démarches administratives, contre 39 % en 2016. Moins d'une personne sur deux parvient à faire ses démarches en ligne sans aide et 36 % ont besoin d'une aide ponctuelle. Selon son étude (2025), ces difficultés touchent les plus jeunes comme les plus âgés. Les moins de 34 ans et les plus de 55 ans font majoritairement face à des difficultés sur les démarches en ligne : 51 % des 18-34 ans et 53 % des 55-79 ans. Elle formule plusieurs recommandations, entre autres, de maintenir des guichets physiques accessibles à tous, de former et d'accompagner les usagers, notamment *via* des médiateurs numériques, de concevoir des interfaces inclusives tenant compte des handicaps, de la langue et du niveau de littératie numérique (entendue comme la capacité à comprendre et à utiliser) et d'évaluer systématiquement l'impact des réformes numériques sur les publics les plus fragiles. Elle lui demande quelles mesures le Gouvernement entend mettre en œuvre, selon quel calendrier et avec quels moyens.

### Texte de la réponse

Le Gouvernement partage pleinement le constat que vous soulignez : la transformation numérique de l'État ne saurait se traduire par un éloignement des services publics pour nos concitoyens. Si plus de 82 % des démarches administratives sont aujourd'hui réalisées en ligne et que les sites publics enregistrent plus de 2 milliards de visites par an, l'enjeu n'est plus seulement de dématérialiser, mais de garantir un accès effectif, simple et équitable aux droits pour tous, sur l'ensemble du territoire. À cette fin, la stratégie conduite depuis 2017 repose sur une approche résolument omnicanale – numérique, téléphonique et physique – afin de ne laisser aucun usager sans solution.<sup>1</sup> Le renforcement de l'accompagnement humain de proximité : le réseau France Services Le réseau France Services constitue aujourd'hui le principal levier de présence physique de l'État et de ses opérateurs sur le territoire. 2 865 maisons France Services sont désormais déployées, permettant à chaque Français d'accéder à un guichet polyvalent à moins de 20 minutes de son domicile, dans l'Hexagone comme en outre-mer. Ces structures réalisent près d'un million d'accompagnements par mois, soit plus de 45 millions depuis le lancement du programme en 2021. Le taux de satisfaction des usagers atteint 98 %, témoignant de la qualité de l'accompagnement proposé. Dans ces guichets, des agents formés accompagnent les usagers dans leurs démarches administratives, y compris dans la prise en main des outils numériques. Cet accompagnement est particulièrement précieux pour les personnes éloignées du numérique, en situation de fragilité sociale ou confrontées à des moments de vie complexes. Ce dispositif est renforcé par : le déploiement de 4 000 conseillers numériques, financés notamment à hauteur de 250 millions d'euros dans le cadre du plan France Relance ; la généralisation d'Aidants Connect, outil sécurisé permettant à un aidant d'effectuer une démarche en ligne pour le compte d'un usager ; la stratégie France Numérique Ensemble (2023-2027), issue des travaux du Conseil national de la refondation, qui structure l'action de l'État en matière d'inclusion numérique autour de 15 engagements territorialisés. Par ailleurs, une cartographie nationale des

services publics de proximité, développée avec l'IGN, la DILA, l'INSEE, l'ANCT et la DINUM, permettra d'identifier finement les zones insuffisamment couvertes et d'optimiser le maillage territorial. Le Gouvernement rappelle ainsi que la dématérialisation ne s'accompagne pas d'une disparition des guichets : elle s'inscrit dans une logique de complémentarité des canaux.<sup>2</sup> Le renforcement ambitieux du canal téléphonique Le téléphone demeure un canal majeur : 41 % des sollicitations adressées aux administrations s'effectuent par ce biais. Conscient des difficultés rencontrées (délais d'attente, joignabilité, qualité de réponse), le Gouvernement a engagé en mai 2023 un plan d'amélioration ambitieux dans le cadre du programme Services Publics +. Deux ans après son lancement, les résultats sont tangibles : le taux de décroché global est passé de 77,6 % au deuxième trimestre 2023 à 81,8 % au deuxième trimestre 2025 ; sur les 30 réseaux engagés, 25 mesurent et transmettent désormais un taux conforme à la définition fixée en CITP ; 14 services atteignent ou dépassent l'objectif de 85 %, contre 10 au lancement du plan. Certaines trajectoires sont particulièrement significatives : l'Assurance Maladie a relevé son taux de décroché de 20 points pour atteindre 88 % au troisième trimestre 2025 ; la DGFIP a progressé de 30 points pour atteindre 85 % au troisième trimestre 2025. Ces progrès témoignent d'efforts organisationnels importants (renforcement des équipes, optimisation des plages horaires, amélioration des outils de gestion des flux, formation des agents). Pour autant, l'ensemble des services n'ayant pas encore atteint l'objectif fixé, le suivi exigeant des indicateurs se poursuivra dans le cadre du programme Services Publics +, avec : la publication des indicateurs de performance ; la mesure systématique de la satisfaction des usagers ; l'identification claire des numéros sur les sites internet ; le développement de dispositifs de rappel et de prise de rendez-vous pour limiter les temps d'attente. Le Gouvernement réaffirme ainsi que l'amélioration du canal téléphonique constitue un axe structurant de l'égalité d'accès aux services publics.<sup>3</sup> L'amélioration continue des démarches en ligne : qualité, simplicité et inclusion L'amélioration des démarches numériques constitue le troisième pilier de cette stratégie. Sous l'impulsion de la Direction interministérielle du numérique (DINUM), les 250 démarches administratives les plus utilisées font l'objet d'un suivi de qualité et de satisfaction. Les priorités sont claires : application du principe « Dites-le-nous une fois », afin d'éviter la redondance des informations demandées ; modernisation de FranceConnect et FranceConnect+, aujourd'hui utilisés par plus de 43 millions de personnes ; exigence d'accessibilité numérique pour les personnes en situation de handicap ; obligation d'une approche multicanale effective (page de contact, alternative papier ou guichet, mesure du recours à l'aide humaine). La circulaire du Premier ministre du 7 juillet 2023 et la note de la DINUM du 17 juillet 2023 fixent un cadre exigeant : un service numérique doit être utile, utilisable, inclusif, simple et humain. Depuis la loi n° 2022-217 du 21 février 2022 dite « 3DS », l'article 114-8 du Code des relations entre le public et l'administration consacre également le principe d'administration proactive, permettant d'informer automatiquement les usagers de leurs droits, voire de leur attribuer certaines prestations sans démarche préalable. Cette évolution constitue un levier majeur de lutte contre le non-recours. Enfin, l'Observatoire des démarches prioritaires, alimenté par le dispositif « Je donne mon avis », permet un pilotage trimestriel de la qualité des parcours et de la dimension multicanale, avec diffusion des résultats aux ministères concernés. En conclusion, la transformation numérique de l'État ne vise pas à substituer la machine à l'humain, mais à mieux organiser leur complémentarité. Le Gouvernement agit simultanément sur trois leviers : consolider la présence physique et l'accompagnement de proximité ; garantir un accueil téléphonique de qualité, avec des résultats déjà mesurables ; concevoir des services numériques plus simples, accessibles et proactifs. L'objectif demeure constant : assurer à chaque citoyen, où qu'il réside et quelles que soient ses compétences numériques, un accès effectif, équitable et digne aux services publics.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Marietta Karamanli](#)

**Circonscription :** Sarthe (2<sup>e</sup> circonscription) - Socialistes et apparentés

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 10651

**Rubrique :** Services publics

**Ministère interrogé :** [Intelligence artificielle et numérique](#)

**Ministère attributaire :** [Action et comptes publics](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [28 octobre 2025](#), page 8653

**Réponse publiée au JO le :** [17 mars 2026](#), page 2354