



# 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.

### 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 :** [Fonction publique et réforme de l'État](#)

### Date(s) clé(s)

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