



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Généralisation des procédures dématérialisées

Question écrite n° 17436

Texte de la question

Mme Christine Engrand attire l'attention de M. le ministre de l'action et des comptes publics sur les conséquences de la généralisation des procédures administratives dématérialisées pour les personnes éloignées du numérique. Depuis plusieurs années, les démarches administratives connaissent une transformation profonde avec le développement des services en ligne, qu'il s'agisse des demandes de prestations sociales, des formalités liées à la santé, à l'emploi, aux titres d'identité ou encore aux démarches fiscales. Si cette évolution permet de simplifier certaines procédures et d'améliorer les délais de traitement, elle laisse néanmoins de côté une partie de la population qui ne dispose pas des compétences numériques nécessaires ou d'un accès satisfaisant aux équipements et aux réseaux. Les personnes âgées, les habitants de certains territoires ruraux, les personnes en situation de précarité ainsi que celles souffrant d'un handicap rencontrent fréquemment des difficultés pour accomplir seules ces démarches. De nombreuses associations, élus locaux et travailleurs sociaux constatent une augmentation des situations de non-recours aux droits ou de retards dans les démarches administratives en raison de cette fracture numérique. Malgré le développement des espaces France Services et des dispositifs d'accompagnement, les besoins demeurent importants et les moyens disponibles apparaissent parfois insuffisants pour répondre à l'ensemble des demandes. Dans un contexte où l'accès aux services publics constitue un principe fondamental d'égalité entre les citoyens, elle souhaite connaître les intentions du Gouvernement afin de garantir un accès effectif aux démarches administratives pour les personnes éloignées du numérique. Elle lui demande notamment s'il envisage de maintenir systématiquement une alternative papier ou un accueil physique pour les démarches les plus essentielles. Elle l'interroge également sur les mesures susceptibles d'être prises afin de renforcer durablement l'accompagnement humain proposé dans les territoires les plus fragiles.

Données clés

Auteur : [Mme Christine Engrand](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (6^e circonscription) - Non inscrit

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 17436

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : [Action et comptes publics](#)

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

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 28 juillet 2026