ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Dématérialisation des procédures administratives

Question écrite n° 6181

Texte de la question

M. Mickaël Bouloux interroge M. le ministre de l'action publique, de la fonction publique et de la simplification sur l'accès aux démarches administratives pour les personnes n'ayant pas accès aux outils informatiques et numériques. Censée simplifier l'accès aux services publics, la dématérialisation croissante des démarches administratives occasionne dans les faits d'importantes difficultés pour une part importante des citoyens. Au lieu de constituer une offre supplémentaire aux autres moyens de communication avec l'administration que sont le guichet, le papier et le téléphone, elle a en effet tendance à s'y substituer. Comme l'indique la Défenseure des droits, cette « dématérialisation à marche forcée » vient directement menacer l'accès aux droits et le principe constitutionnel d'égalité devant le service public dès lors que certains usagers ne sont pas en mesure de s'équiper, s'informer et se former afin de réaliser leurs démarches en ligne. Un risque que confirme le constat selon lequel, en 2023, 13 % des foyers français ne disposaient pas d'ordinateur et 11 % n'étaient pas équipés en *smartphone* et qui concerne en premier lieu les publics en difficulté : personnes âgées, personnes handicapées ou souffrant de maladie chronique, allocataires de minima sociaux, habitants de zone rurale. Il lui demande ainsi quelles mesures le Gouvernement entend mettre en place pour garantir un accès effectif aux services publics et aux démarches administratives aux personnes ne pouvant recourir aux outils numériques.

Données clés

Auteur : M. Mickaël Bouloux
Circonscription : Ille-et-Vilaine (8e circonscription) - Socialistes et apparentés
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 6181
Rubrique : Administration
Ministère interrogé : Action publique, fonction publique et simplification
Ministère attributaire : Action publique, fonction publique et simplification

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 29 avril 2025