



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dématérialisation des démarches administratives et personnes âgées

Question écrite n° 42484

Texte de la question

M. Bernard Perrut attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès des ministres de l'économie, des finances et de la relance, et de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, chargé de la transition numérique et des communications électroniques, sur la dématérialisation des démarches administratives qui compliquent la vie des personnes âgées. L'avènement du numérique a engendré une mutation de la société : travail, consommation, correspondance, et en 2021, rares sont les secteurs à ne pas être concernés par cette numérisation générale. L'État a également adopté la transition numérique en dématérialisant ses services et les démarches administratives. Cependant, cette transformation engendre aujourd'hui des discriminations. Selon une étude commandée par la Défenseure des droits, une personne âgée sur quatre est confrontée à des difficultés dans les démarches administratives et une personne sur sept abandonne devant la complexité de la tâche. Les personnes comprenant mal le français, ou utilisant rarement internet, sont les plus touchées. De plus, l'étude révèle que les répercussions de l'illectronisme sont différentes selon les territoires. Avec la fermeture successive des services publics, les populations âgées qui vivent en zone rurale sont plus démunies que les autres devant la dématérialisation des démarches administratives. L'État ne peut laisser s'installer durablement une telle situation. Aussi, il souhaiterait connaître les intentions du Gouvernement pour accompagner les personnes âgées nécessitantes dans leurs démarches administratives, à l'heure où un quart d'entre elles ne dispose d'aucune aide dans leur entourage en cas de difficultés.

Données clés

Auteur : [M. Bernard Perrut](#)

Circonscription : Rhône (9^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 42484

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : [Transition numérique et communications électroniques](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [9 novembre 2021](#), page 8085

Question retirée le : 21 juin 2022 (Fin de mandat)