



# ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

## Inquiétudes des usagers du fait de la part grandissante de la dématérialisation

Question écrite n° 13778

### Texte de la question

M. Patrick Hetzel attire l'attention de M. le ministre de la transformation et de la fonction publiques sur les difficultés rencontrées par les usagers à appréhender les services publics du fait de la part grandissante de la dématérialisation. Un récent rapport du Conseil d'État indique que le fossé se creuse. L'accroissement des normes rend de plus en plus compliquées les démarches des consommateurs. Si la dématérialisation de la quasi-totalité des démarches administratives permet à une large part de la population d'effectuer plus facilement des formalités, ces mesures laissent sur le côté les personnes qui ne maîtrisent pas les outils informatiques. Le Conseil d'État indique qu'« il apparaît indispensable de sortir du 100 % numérique et de remettre de l'humain au contact des usagers ». Contrairement à ce que l'on pourrait penser, les jeunes (moins de 30 ans) sont particulièrement exposés. Ils sont aussi nombreux que les plus de 65 ans à rencontrer des difficultés dans leurs démarches en ligne. Le rapport relève aussi le manque de performance des guichets et des permanences téléphoniques. En 2021, seulement 43 % des services publics mesuraient leur taux de décroché. Parmi eux, à peine 16 % atteignaient l'objectif fixé de 85 %. Le Conseil d'État souhaite voir les administrations identifier les bénéficiaires potentiels et aller vers eux pour les aider. Face à ce constat, il lui demande ce qu'il prévoit pour faciliter l'usage des services publics aux plus précaires.

### Données clés

**Auteur :** [M. Patrick Hetzel](#)

**Circonscription :** Bas-Rhin (7<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 13778

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Transformation et fonction publiques

**Ministère attributaire :** [Premier ministre](#)

### Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [19 décembre 2023](#), page 11425

**Question retirée le :** 11 juin 2024 (Fin de mandat)