Impression de la question 36-00015

Type de questions QE

Ministère interrogé : NUM - Secrétariat 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

Question n° 36-00015 : du :date non fixée

Mme Cécile Untermaier 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 services publics. Cette dématérialisation vise à répondre à plusieurs objectifs, notamment celui d'améliorer la qualité des services rendus aux administrés, d'obtenir une meilleure transversalité entre les administrations et de réduire les coûts. Toutefois, une certaine partie de la population comme les séniors et les personnes en situation de précarité, entre autres, n'ont pas accès à l'informatique ou n'ont pas les connaissances nécessaires pour l'utiliser. Cette fracture numérique crée une nouvelle forme d'exclusion sociale et professionnelle, accentuée par la crise sanitaire et le confinement. La dématérialisation généralisée des services publics pour 2022 laisse sur le bord de la route 3 français sur 5, dans l'incapacité de réaliser des démarches administratives en ligne. L'harmonisation par le numérique exige du temps et doit se faire en se préoccupant d'abord des usagers les moins expérimentés et les plus isolés. C'est à cette condition que la dématérialisation pourra être présentée comme un outil supplémentaire pour plus de services publics. Aussi, elle lui demande si des mesures sont envisagées pour remédier au phénomène d'exclusion sociale liée à l'exclusion numérique.

Fermer