



**MARIE-CLAUDE  
VARAILLAS**

SÉNATRICE  
DE  
LA DORDOGNE

*VICE-PRÉSIDENTE  
COMMISSION D'AMÉNAGEMENT  
DU TERRITOIRE ET DU  
DÉVELOPPEMENT DURABLE*

*MEMBRE DE LA DÉLÉGATION AU  
DROIT DES FEMMES*

CONSEILLÈRE  
DÉPARTEMENTALE

CANTON ISLE MANOIRE

**Mme Marie Claude Varaillas attire l'attention du Ministre délégué chargé de la Transition Numérique et des Télécommunications sur la nécessité de renforcer les mesures en faveur de la lutte contre la fracture numérique et de l'accessibilité aux services publics.**

Aujourd'hui, alors que le plan « Action Publique 2022 » visait l'objectif de dématérialisation de l'intégralité des services publics à horizon 2022, 28 % des Français s'estiment peu compétents ou pas compétents pour effectuer une démarche administrative en ligne.

En Dordogne, selon une récente étude de l'INSEE publiée en janvier 2023, ce sont 17 % de la population qui n'ont pas accès à internet et 75000 habitants qui sont en situation d'illectronisme, à commencer par les habitants les plus démunis, les plus âgés ainsi que ceux domiciliés en zones blanches. Ces inégalités se cumulent voire s'amplifient depuis la crise sanitaire qui a conduit à l'accélération de la dépendance aux démarches en ligne.

Dans son rapport « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics » publié en 2019, le Défenseur des droits rappelle qu'au cours de la transformation numérique « les pouvoirs publics ne devront jamais perdre de vue que [...] l'objectif premier devra rester l'amélioration du service rendu aux usagers ». L'autorité indépendante constate l'insuffisance des mesures d'accompagnement mises en place pour soutenir les publics les plus éloignés du numérique et recommande de conserver systématiquement plusieurs modalités d'accès afin qu'aucune démarche administrative ne soit accessible uniquement par voie dématérialisée.

Pourtant, une enquête publiée en ce début d'année 2023 par le média 60 millions de consommateurs et le Défenseur des droits apporte les preuves de la dégradation des services téléphoniques des administrations, alors qu'il s'agit d'une des rares voie de communication alternative au numérique. Par exemple pour une demande d'édition de carte Vitale à l'assurance maladie, 72 % des tentatives d'appels n'aboutissent pas et seuls 5 % obtiennent une réponse conformes aux attentes des usagers.

Mme la Sénatrice lui demande donc quelles mesures le Gouvernement compte mettre en oeuvre pour garantir aux usagers éloignés du numérique des alternatives aux démarches en ligne et ainsi assurer l'accès de toutes et tous aux services publics.