



Dernière mise à jour : 01.07.2020

Fiche réforme n°11

La dématérialisation

Le Défenseur des droits est régulièrement saisi de réclamations individuelles portant sur les difficultés liées au processus de dématérialisation et de numérisation des services publics.

Au-delà d'une situation individuelle, le Défenseur des droits s'assure que les lois, les décrets ou encore les circulaires sont en accord avec les droits fondamentaux qu'il entend protéger et promouvoir. Lorsque les textes législatifs ou réglementaires ne le sont pas, il recommande de procéder à leur modification et ainsi protéger le plus grand nombre de personnes pouvant être confrontées à une situation similaire.

Aussi, dans le cadre de ses missions, le Défenseur des droits adresse régulièrement des recommandations de réforme aux autorités compétentes afin de garantir un accès égal des usagers à leurs droits, objectif pour lequel la dématérialisation peut constituer un puissant levier d'amélioration, sous réserve que cette transformation profonde des relations entre usagers et services publics soit mise en œuvre dans le strict respect des droits et libertés fondamentales de chacune et chacun.

Le Défenseur des droits s'est penché de plus près sur cet enjeu dans le cadre d'un rapport intitulé « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics » publié le 16 janvier 2019, et a adressé plusieurs recommandations aux pouvoirs publics afin d'empêcher les risques et dérives de cette transformation numérique. Si des évolutions ont été constatées, le Défenseur des droits recommande des modifications substantielles des textes.

Réformes obtenues par le Défenseur des droits

Accompagner les personnes en difficulté avec le numérique

Le Défenseur des droits, eu égard à la dématérialisation des services publics et à l'objectif de 100 % de services publics dématérialisés en 2022, a préconisé l'instauration d'un **service public de proximité** réunissant un représentant de chaque organisme social, des impôts, de Pôle emploi, un travailleur social ainsi qu'un médiateur numérique pour réaliser un accompagnement généraliste et de qualité de la population, en particulier la plus fragile. L'échelon de mise en œuvre de ce dispositif pourrait être adapté en fonction des besoins des territoires.

- ✓ Cette recommandation a été suivie d'effet. Le nouveau dispositif des « Maisons France services », qui se déploie depuis le 1er janvier 2020 sur l'ensemble de territoires au fil des labélisations, permet aux usagers une plus grande accessibilité des services publics au travers d'accueils physiques polyvalents, ainsi qu'une plus grande simplicité des démarches administratives avec le regroupement en un même lieu, d'un socle minimal obligatoire de neuf partenaires (ministère de l'Intérieur, ministère des Finances publiques, ministère de la Justice, Assurance maladie, Assurance retraite, Allocations familiales, Pôle emploi, Mutualité sociale agricole, La Poste).

Le Défenseur des droits considère qu'il faudra, en temps utile, juger ce dispositif sur les résultats effectivement obtenus car il doute qu'à ce stade, l'investissement financier et humain de l'Etat et des opérateurs qui dématérialisent leurs procédures soit à la hauteur des enjeux. En particulier, l'organisation retenue prévoit une polyvalence importante des deux agents qui accueilleront le public. Ils doivent être en capacité de répondre aux usagers pour des problèmes relevant de neuf, et bientôt dix services. Les arbitrages budgétaires à venir seront un signe sur l'ambition réelle de l'Etat.

Améliorer et simplifier les démarches dématérialisées pour les usagers

Afin d'améliorer et de simplifier les démarches dématérialisées pour les usagers, le Défenseur des droits a recommandé l'usage d'un **identifiant unique** pour accéder à l'ensemble des services publics dématérialisés.

- ✓ Cette recommandation a été suivie d'effet avec le développement du dispositif France-Connect qui permet à l'utilisateur avec un identifiant et mot de passe uniques de s'authentifier pour accéder à plus de 700 services en ligne.

Former les accompagnateurs

Le Défenseur des droits a recommandé le **renforcement de la formation initiale et continue** des travailleurs sociaux et des agents d'accueil des services publics à l'usage numérique, à la détection des publics en difficulté et à leur accompagnement.

Plusieurs actions ont d'ores et déjà été mises en œuvre par le Gouvernement afin de former le public aux usages numériques, notamment, mais non exclusivement, les personnes âgées :

- ✓ Un programme gratuit en ligne de certification numérique (PIX) a été créé afin que les usagers puissent mesurer et développer leurs compétences numériques. Celui-ci s'adresse à tous, collégiens à partir de la 5e, lycéens, étudiants mais aussi à n'importe quel professionnel ou usager ;
- ✓ Un kit à destination des aidants a été développé afin d'accompagner les individus en difficulté (<https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>). ;
- ✓ Le Pass numérique (ou chèque numérique) a été déployé au niveau national, dont les objectifs sont de répondre aux besoins de formation des usagers aux outils numériques et de favoriser l'inclusion numérique en facilitant l'accès à Internet des personnes qui rencontrent des difficultés dans leur usage du numérique.

Le Défenseur des droits constate cependant que le nombre d'heures pris en charge semble trop faible pour atteindre une autonomie totale (20h) et que les formations permettent souvent d'apprendre à réaliser des démarches sur une site Internet en particulier, et non d'être totalement autonome. Par ailleurs, les formations au numérique, prévues dans le programme pour un numérique inclusif, sont souvent assurées par des volontaires en service civique dont l'engagement est de courte durée et donc peu propice à la continuité du service public.

- ☞ Le Défenseur des droits recommande que **les volontaires du service civique** soient mobilisés non pour remplacer les agents d'accueil mais en complément de la mobilisation des agents de l'organisme qui dématérialise des procédures. L'accompagnement numérique doit être fait par des professionnels formés au numérique et au travail social.

Réformes attendues par le Défenseur des droits

Conserver toujours plusieurs modalités d'accès aux services publics

La conservation de **modalités d'accès multiples aux services publics**, en dehors des services dits dématérialisés, est la seule solution qui permette de maintenir un accès égal et effectif à ces services d'intérêt général.

- ☞ Le Défenseur des droits recommande au législateur d'adopter une disposition législative au sein du Code des relations entre les usagers et l'administration imposant de préserver **plusieurs modalités d'accès aux services publics** pour qu'aucune démarche administrative ne soit accessible uniquement par voie dématérialisée.

L'instauration des dispositions d'accompagnement dans les stratégies de dématérialisation des différents services publics

Afin d'assurer un accompagnement effectif des usagers des services publics dans le cadre de la procédure de dématérialisation, le Défenseur des droits a adressé au législateur les recommandations suivantes :

- ☞ **Redéployer une partie des économies** procurées par la dématérialisation des services publics vers la mise en place de dispositifs pérennes d'accompagnement des usagers.

Repérer et accompagner les personnes en difficulté avec le numérique

Il est indispensable que les pouvoirs publics prennent la mesure de la réalité des difficultés d'une partie de la population pour utiliser internet et accéder aux services publics en ligne. Dans cette perspective, le Défenseur des droits a adressé plusieurs recommandations aux autorités compétentes :

- ☞ **Garantir un délai** permettant de faire des rectifications dans le cadre d'une démarche administrative dématérialisée ;
- ☞ **Instaurer le principe de l'envoi sous forme papier** des notifications d'attribution, de suppression ou de révision de droits comportant des délais et des voies de recours, sauf si la personne consent expressément et au préalable aux échanges dématérialisés ;
- ☞ **Organiser un test d'évaluation** des apprentissages fondamentaux de l'usage du numérique à l'occasion de la journée défense et citoyenneté.

Prendre en compte les difficultés pour les usagers

Dans le cadre du processus de dématérialisation et de numérisation des services publics, il importe de prendre en compte **l'ensemble des difficultés que les usagers sont susceptibles de rencontrer** tout au long de leurs démarches administratives. A cet égard, le Défenseur des droits a recommandé aux pouvoirs publics de prendre les mesures suivantes :

- ☞ **Créer une clause de protection des usagers** en cas de problème technique, leur permettant de ne pas être considérés comme responsables du non-aboutissement de la démarche ;
- ☞ **Prévoir des exceptions juridiques aux obligations de paiement dématérialisé** imposées par la réglementation, et que soit garanti, quelle que soit la procédure dématérialisée, l'existence d'une autre modalité de paiement que celles liées à la possession d'un compte bancaire ;
- ☞ **Mettre en place un véritable dispositif de contrôle de conformité des sites internet** aux règles d'accessibilité aux personnes handicapées, assorti de sanctions dissuasives. De plus, au-delà de la déclaration d'accessibilité prévue par la loi, il recommande la mise en place d'une procédure de labellisation des sites internet dans le cadre de ce contrôle de conformité.

Les personnes en situation de handicap

L'accessibilité des personnes en situation de handicap à l'ensemble des biens et services, de nature privée ou publique, est une condition du respect de leurs droits. Le Défenseur des droits est régulièrement saisi des **difficultés rencontrées par des personnes handicapées pour accomplir des démarches administratives**. Le processus de dématérialisation est susceptible de compliquer encore plus ces procédures, s'il ne prend pas en compte les personnes en situation de handicap.

- ☞ **Mettre en œuvre systématiquement des mesures appropriées** afin de permettre aux personnes handicapées d'accéder effectivement à leurs droits en cas d'impossibilité avérée de mise en accessibilité d'un site internet existant et dans l'attente de la mise en place d'un site répondant aux normes d'accessibilité.

La dématérialisation et le droit à l'autonomie des majeurs protégés

Si la dématérialisation est susceptible de favoriser la participation pleine et effective des majeurs protégés à la société, un déploiement inadapté au cadre juridique spécifique de protection prévu par la loi risque de porter atteinte à leurs droits fondamentaux, notamment en créant une **rupture d'égalité** avec les autres usagers des services publics.

- ☞ **Généraliser un double accès au compte personnel** à tous les sites des services publics, pour le majeur protégé et pour le mandataire judiciaire, qui soit adapté à chaque mandat.

Les personnes privées de leur liberté

En l'absence de connexion internet, les détenus sont dans l'impossibilité d'accéder à leurs droits.

- ☞ Permettre à l'ensemble des personnes privées de leur liberté, en particulier dans les établissements pénitentiaires, de **disposer d'un accès effectif aux sites internet** des services publics, des organismes sociaux et aux sites de formation en ligne reconnus par le ministère de l'Éducation nationale.

Pour en savoir plus

Rapport du Défenseur des droits, « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics », 16 janvier 2019.