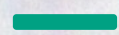




D

Dossier de Presse

# Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics



2019

Face au droit, nous sommes tous égaux

**Défenseur des droits**  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Dossier de Presse

Dématérialisation  
et inégalités  
d'accès aux  
services publics

---

2019



# Introduction

**En vertu de l'article 71-1 de la Constitution et de l'article 4 de la loi organique du 29 mars 2011, le Défenseur des droits veille au respect des droits et libertés par les administrations de l'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics, ainsi que par tout organisme investi d'une mission de service public ou à l'égard duquel la loi organique lui attribue des compétences.**

Dans cette mission, le Défenseur des droits est souvent le dernier recours des usagers confrontés à des difficultés inextricables dans leurs relations avec les administrations. Cette responsabilité fait du Défenseur des droits un observateur privilégié des situations où les services publics ne respectent pas les droits et libertés des usagers. Si certaines de ces situations sont anciennes et récurrentes, sa mission lui permet d'identifier, d'analyser et de tenter de résoudre les difficultés émergentes.

Dès 2013 et l'annonce du « choc de simplification » des démarches administratives par le Gouvernement, la question de la numérisation des services publics a commencé à apparaître, à la lumière des réclamations qui nous étaient adressées, comme un sujet de préoccupation.

Trois ans plus tard, nous avons reçu plusieurs milliers de réclamations sur le seul sujet du processus de dématérialisation de la délivrance des permis de conduire et des certificats d'immatriculation mis en place dans le cadre du Plan préfetures nouvelle génération (PPNG), faisant de ce sujet un des premiers motifs de saisine de l'institution.

Au travers du programme de transformation de l'administration, lancé en octobre 2017 et baptisé « Action Publique 2022 », le Gouvernement souhaite améliorer la qualité de service pour les usagers en développant notamment la relation de confiance entre les usagers et les administrations. « Action Publique 2022 » repose sur six principes clés, dont celui de la priorité donnée à la transformation numérique des administrations, avec pour objectif la dématérialisation de l'intégralité des services publics à horizon 2022.

Cette ambition se justifie, par l'idée que la dématérialisation des procédures administratives permet de simplifier, pour une majorité d'usagers, l'accès aux informations ou aux documents administratifs. Elle permet également, dans certaines hypothèses, de lutter contre le non recours, et d'améliorer l'accès réel de certains usagers à leurs droits, tout en respectant mieux leur dignité. On pense

ici aux interminables files d'attentes aux guichets de certains services publics, simplement pour obtenir un rendez-vous ou parfois, *in fine*, ne pas se voir délivrer le service en question pour des raisons parfois difficiles à comprendre pour l'usager, voire même pour des motifs dilatoires ou illégaux.

Compte tenu de la réflexion sur la simplification et la clarification des procédures administratives qu'elle peut entraîner, la dématérialisation peut constituer un puissant levier d'amélioration de l'accès de tous et de toutes à ses droits.

**Mais cet objectif ne sera pas atteint si l'ambition collective portée dans ce processus se résume à pallier la disparition des services publics sur certains territoires et à privilégier une approche budgétaire et comptable. De même, si l'on considère que cette transformation profonde des relations entre usagers et services publics peut se faire à « marche forcée », sans tenir compte des difficultés bien réelles d'une partie de la population et des besoins spécifiques de certaines catégories d'usagers. Il ne sera pas plus atteint si cette évolution aboutit à une déresponsabilisation des pouvoirs publics, en renvoyant notamment à la sphère associative la prise en charge de l'accompagnement des usagers, ou en misant sur le secteur privé pour compenser les défaillances du service public.**

Pour bénéficier à tous et à toutes, la dématérialisation des services publics devra constituer un investissement massif pour notre pays, pour l'Etat, bien sûr, mais également pour l'ensemble des acteurs du service public et pour les usagers qui devront s'y adapter. Les pouvoirs publics ne devront jamais perdre de vue que, dans cette transformation en profondeur de nos services publics, l'objectif premier devra rester l'amélioration du service rendu aux usagers, à tous les usagers, et le maintien des droits pour tous. Si une seule personne devait être privée de ses droits du fait de la dématérialisation d'un service public, ce serait un échec pour notre démocratie et pour l'Etat de droit.

**Aucune organisation administrative, aucune évolution technologique ne peut être défendue si elle ne va pas dans le sens de l'amélioration des droits, pour tous et pour toutes. Comme le montre ce rapport, perdre le sens de cette transformation, ou sous-estimer ses effets, conduirait à priver de leurs droits certains et certaines d'entre nous, à exclure encore davantage de personnes déjà**

**exclus, à rendre encore plus invisibles ceux et celles que l'on ne souhaite pas voir. Nous serions alors exposés à un recul inédit de ce qu'est le service public en France et à une dégradation du respect des droits et libertés par les administrations et les organismes chargés d'une mission de service public.**

Il faut ici réaffirmer ce qui semble ne plus être une évidence pour tous les responsables : un service public dématérialisé reste un service public avec tout ce que cela impose de contraintes pour respecter les droits de manière égale sur l'ensemble du territoire et pour toutes les catégories de population.

La mise en œuvre des politiques publiques de dématérialisation se doit donc de respecter les principes fondateurs du service public : l'adaptabilité, la continuité et l'égalité devant le service public.

- **Le principe de continuité du service public** : ce principe constitue un des aspects de la continuité de l'État et a été qualifié de principe de valeur constitutionnelle par le Conseil constitutionnel dans sa décision 79-105 DC du 25 juillet 1979. Il repose sur la nécessité de répondre aux besoins d'intérêt général sans interruption.
- **Le principe de l'égalité devant le service public** : corollaire du principe d'égalité devant la loi ou devant les charges publiques consacré par la Déclaration des droits de l'Homme et du citoyen du 27 août 1789, ce principe implique que les personnes se trouvant dans une situation identique à l'égard du service public doivent être régies par les mêmes règles.
- **Le principe d'adaptabilité ou de mutabilité** : à la lumière de ce principe, l'autorité administrative doit prendre les mesures d'adaptation du service public afin d'assurer un accès « normal » de l'utilisateur au service public, et elle ne saurait adapter le service public avec pour conséquence que soit compromis cet accès « normal ».

Bien sûr, un déploiement harmonieux de la dématérialisation, qui soit respectueux des droits des usagers, voire qui en renforce l'effectivité, est possible mais à certaines conditions.

Dans le cadre de ses travaux, le Défenseur des droits a analysé les exemples tirés des situations qu'il a observées mettant en cause les processus de dématérialisation des services publics. En vue de compléter l'analyse des saisines adressées au Défenseur des droits, une série d'entretiens a été menée auprès de différents acteurs porteurs de réformes de dématérialisation, d'associations accompagnant les usagers dans les démarches administratives, d'associations d'élus, et de services ministériels. L'ensemble des personnes et institutions qui ont nourri ces réflexions sont ici remerciés.

Le présent rapport entend donc, à partir d'exemples concrets, alerter sur les risques et dérives de la transformation numérique des services publics. Mais il entend également contribuer, au travers de nombreuses recommandations, à faire en sorte que ce processus inéluctable, et fondamentalement positif pour la qualité du service public, respecte les objectifs de services publics sans laisser personne de côté.

# Synthèse des principales recommandations

---

## Conserver toujours plusieurs modalités d'accès aux services publics

---

- 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.

## Prendre en compte les difficultés pour les usagers

---

- 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.
- 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.
- Garantir un délai permettant de faire des rectifications dans le cadre d'une démarche administrative dématérialisée.
- 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.

## Repérer et accompagner les personnes en difficulté avec le numérique

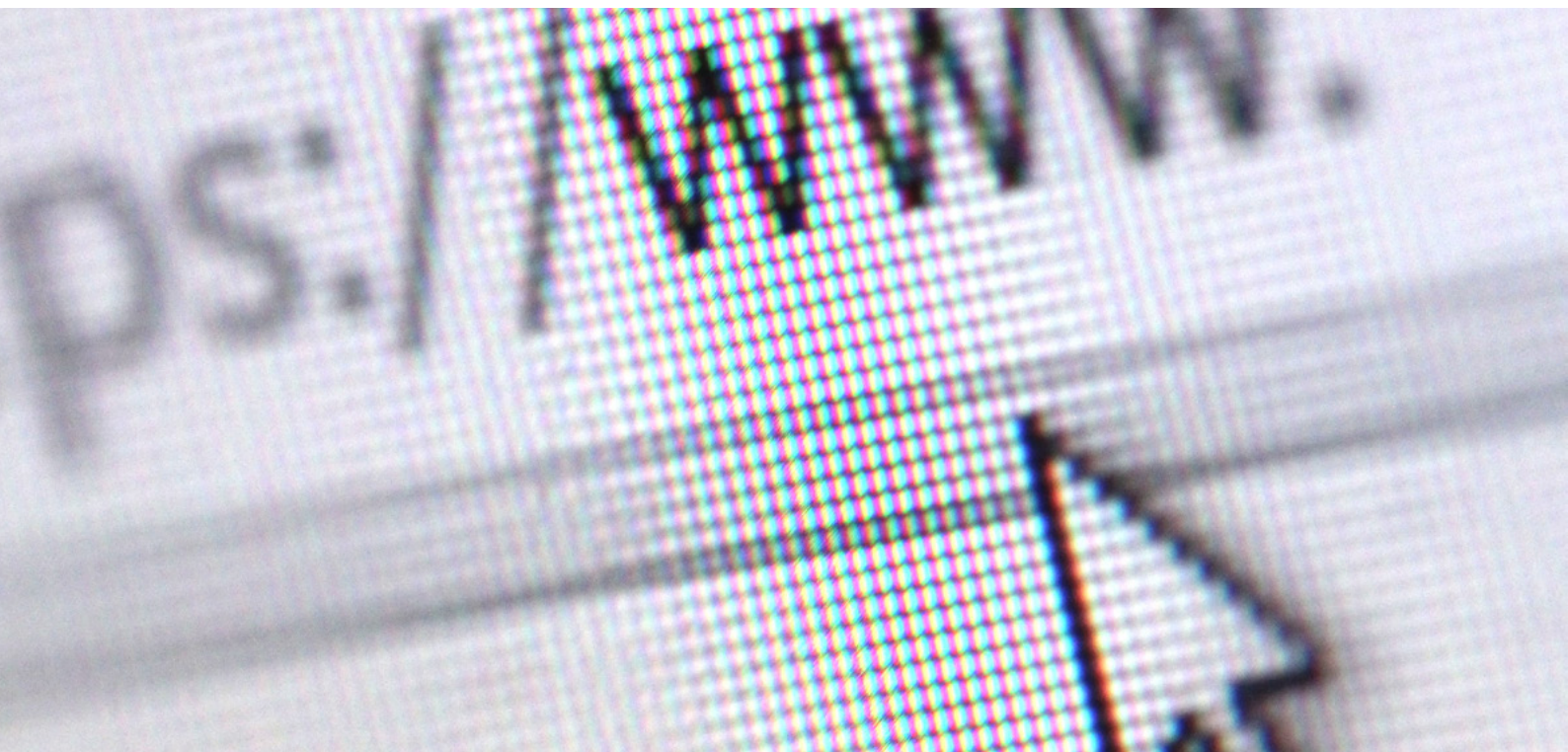
---

- Organiser un test d'évaluation des apprentissages fondamentaux de l'usage du numérique à l'occasion de la journée défense et citoyenneté.
- Evaluer systématiquement les besoins d'accompagnement liés aux projets de dématérialisation, prévoir les moyens dédiés et expliciter les mesures prises ou à prendre pour y faire face.
- Redéployer une partie des économies procurées par la dématérialisation des services publics vers la mise en place de dispositifs pérennes d'accompagnement des usagers.
- Instaurer 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 du nouveau dispositif pourrait être adapté en fonction des besoins des territoires.

## Améliorer et simplifier les démarches dématérialisées pour les usagers

---

- Favoriser l'usage d'un identifiant unique pour accéder à l'ensemble des services publics dématérialisés.
- Améliorer l'information des usagers afin de faire mieux connaître la gratuité des démarches administratives et mettre fin aux pratiques d'orientation des usagers vers un service privé payant.



## Former les accompagnateurs

---

- Renforcer 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.
- Former les volontaires du service civique à l'accueil des publics fragiles et mobiliser ces volontaires non pour remplacer les agents d'accueil mais en complément de la mobilisation des agents de l'organisme qui dématérialise des procédures.

## Prendre en compte les publics spécifiques

---

- 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'Education nationale.
- Généraliser rapidement le double accès aux comptes personnels à tous les sites des services publics, un pour le majeur protégé, un pour le mandataire judiciaire, adaptés à chaque mandat.
- 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.



## Le contexte du rapport

En vertu de l'article 71-1 de la Constitution et de l'article 4 de la loi organique du 29 mars 2011, le Défenseur des droits veille au respect des droits et libertés par les administrations de l'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics, ainsi que par tout organisme investi d'une mission de service public ou à l'égard duquel la loi organique lui attribue des compétences.

Dès 2013, et l'annonce du « choc de simplification » des démarches administratives souhaité par le gouvernement, la question de la numérisation des services publics a commencé à apparaître comme un sujet d'actualité et de préoccupations, nourries par les réclamations adressées à l'institution. D'ailleurs, depuis 2014, cette question de la dématérialisation figure dans tous les rapports annuels d'activité de l'institution et le Délégué général à la médiation avec les services publics, Bernard Dreyfus, a focalisé son propos sur la fracture numérique et le Plan préfecture nouvelle génération, dans le rapport d'activité de l'année 2017.

Depuis novembre 2017, plusieurs milliers de réclamations portant sur le seul sujet du processus de dématérialisation de la délivrance des permis de conduire et des certificats d'immatriculation mis en place dans le cadre du Plan préfectures nouvelle génération (PPNG) ont été reçues, faisant de ce sujet un des premiers motifs de saisine de l'institution. Outre ces saisines, d'autres difficultés liées à la dématérialisation des services publics, que ce soit pour les demandes de prestations sociales, les demandes de titres de séjour ou encore les déclarations de revenus, etc., ont été signalés à l'institution.

Observateur privilégié des effets de la dématérialisation des services publics, le Défenseur des droits a, en conséquence, décidé d'analyser en profondeur les exemples tirés de ces réclamations pour mieux identifier les situations de risque que ce processus de modernisation des services publics fait peser sur l'accès au(x) droit(s).

L'objectif de dématérialiser l'intégralité des services publics à l'horizon de 2022, dans le cadre du programme de transformation de l'administration « Action publique 2022 », lancé en octobre 2017, ne pourra être atteint si la dématérialisation se fait à « marche forcée », sans tenir compte des difficultés bien réelles d'une partie de la population et des besoins spécifiques de certaines catégories d'usagers. Les effets de la dématérialisation pourraient conduire à exclure encore davantage de personnes déjà exclues, à rendre encore plus invisible ceux et celles que l'on ne souhaite pas voir.

Ce qui serait un recul inédit de ce qu'est le service public en France.

Le présent rapport entend donc, à partir d'exemples concrets, alerter sur les risques et dérives que la transformation numérique des services publics induits. Il souhaite également, au travers de nombreuses recommandations, démontrer que ce processus, dès lors qu'il respecte les principes et les objectifs du service public, sans laisser personne de côté, peut être fondamentalement positif pour la qualité du service rendu aux usagers.

**Si une seule personne devait être privée de ses droits du fait de la dématérialisation d'un service public, ce serait un échec pour notre démocratie et pour l'Etat de droit.**

## La dématérialisation : une source d'amélioration pour l'accès aux services publics ...

Au travers du programme de transformation de l'administration, lancé en octobre 2017 et baptisé « Action Publique 2022 », le gouvernement souhaite améliorer la qualité de service des services publics en développant notamment la relation de confiance entre les usagers et les administrations.

La possibilité de réaliser un certain nombre de démarches administratives en ligne, plutôt qu'au guichet ou par téléphone, représente non seulement une source d'économies pour l'administration, mais également une source de bénéfices pour les usagers. Cette transformation peut faciliter l'accès à l'information, constituer un progrès pour l'accès aux droits quand elle s'accompagne de démarches de simplification et d'automatisation et notamment favoriser la lutte contre le non recours.

### Exemples

- la dématérialisation du revenu de solidarité active (RSA) a permis une hausse de 2% des bénéficiaires<sup>1</sup>.
- la dématérialisation de la prime d'activité s'est révélée un facteur d'amélioration de l'accès à cette prestation avec un taux de recours élevée, estimé à 73% et dépassant ainsi de 23% les projections initiales.
- la création du « coffre-fort numérique » pour les personnes en situation de grande précarité.

<sup>1</sup> [https://www.lechorepublicain.fr/chartres/social/sante/2018/09/25/pour-le-patron-de-la-caisse-nationale-des-allocations-familiales-le-big-data-sera-un-vecteur-puissant-de-l-acces-au-droit\\_12992639.html](https://www.lechorepublicain.fr/chartres/social/sante/2018/09/25/pour-le-patron-de-la-caisse-nationale-des-allocations-familiales-le-big-data-sera-un-vecteur-puissant-de-l-acces-au-droit_12992639.html)

# Mais un risque potentiel d'exclusion pour l'ensemble des usagers des services publics

Les démarches administratives en ligne nécessitent a minima une connexion internet de qualité et l'accès à des équipements informatiques. Ces deux conditions, évidentes, ne sont pas réunies sur l'ensemble du territoire et dans l'ensemble des foyers français, créant des inégalités face aux possibilités d'usage des services publics en ligne, et, dans les cas où le seul moyen d'accès aux services est internet, une rupture d'égalité devant le service public.

## Un risque de fracture territoriale

Pour les habitants des zones rurales, il existe un risque réel de fracture territoriale lié à l'existence de zones blanches et grises.

- 0,7 % des français, soit 500.000 personnes, n'ont pas accès à une connexion internet fixe<sup>2</sup>.
- Dans les communes de moins de 1000 habitants plus d'un tiers des habitants n'ont pas accès à un internet de qualité. Cela représente près de 75% des communes de France et 15% de la population.

L'accès au matériel informatique et à une connexion internet de qualité, reste difficile dans les territoires ultramarins. L'Outre-mer n'a pas bénéficié contrairement à la métropole du développement des offres de forfaits « low cost » et de la baisse des prix.

Une conception et un déploiement des sites internet parfois inadaptés

Des difficultés sont susceptibles d'empêcher les usagers d'accéder au service public dématérialisé comme des problèmes d'ergonomie des sites ne permettant pas aux usagers une navigation intuitive, ni de joindre des pièces au-delà d'une certaine taille, ou encore le sous dimensionnement des sites pour absorber le flux des demandes.

**Le Défenseur des droits recommande de toujours conserver plusieurs modalités d'accès aux services publics. Aucune démarche administrative ne doit être accessible uniquement par voie dématérialisée.**

# L'accompagnement des usagers

## De nombreuses personnes en difficulté face au numérique

Il est nécessaire que les personnes soient accompagnées dans l'usage du numérique pour éviter que la transformation numérique des services publics n'aggrave encore leurs difficultés. Cet accompagnement doit s'adapter aux différents publics, très hétérogènes, ainsi qu'aux multiples difficultés d'usage.

- En 2017, 12% de la population âgée de 12 ans et plus, soit près de 7 millions de personnes, ne se connectent jamais à internet et un tiers des Français s'estime peu ou pas compétent pour utiliser un ordinateur, soit 18 millions de personnes<sup>3</sup>.
- La fracture numérique est également une fracture sociale et culturelle. Le taux de connexion à internet varie ainsi de 54% pour les non diplômés à 94% pour les diplômés de l'enseignement supérieur.

Si les moins de 18 ans sont majoritairement très à l'aise avec l'internet ludique, ils sont 17% à être en réelle difficulté pour les démarches administratives.

L'absence de connexion est très élevée chez les retraités, les non-diplômés et les personnes ayant de faibles revenus.

Pour être autonome, l'utilisateur doit maîtriser l'usage d'internet dans sa globalité afin de saisir l'ensemble des informations correctement (créer une adresse mail, se souvenir des mots de passe, créer un espace personnel).

Les difficultés d'usage peuvent également entraîner des erreurs lors de la saisie des informations pour une demande, ou sur les cases à cocher. Les personnes peuvent faire un mauvais choix, ou une mauvaise manipulation ce qui peut entraîner une perte de leurs droits.

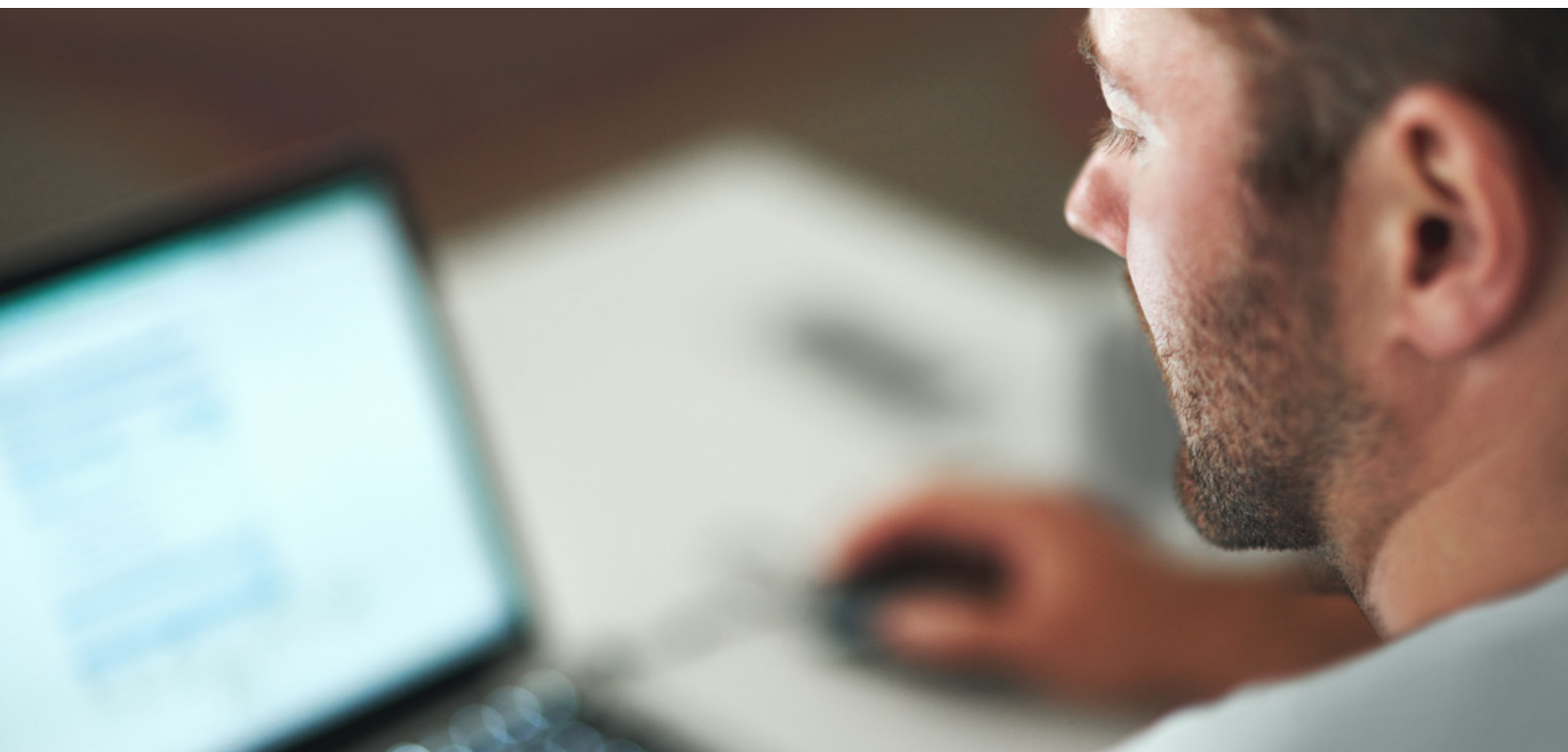
## Une insuffisance dans l'accompagnement

Bien que des efforts ont été réalisés dans le but d'accompagner les usagers dans le processus de dématérialisation des services publics, avec la mise en place de « points numériques » ou de maisons de services au public, ils restent encore insuffisants par rapport au besoin d'accompagnement.

La dématérialisation des services publics ne doit pas être pensée indépendamment des autres canaux d'accès aux services publics. Il est donc nécessaire de repenser par exemple les services téléphoniques.

<sup>2</sup> Accès à l'internet fixe, fracture numérique inédite aujourd'hui, factures en hausse demain, Etude UFC Que Choisir, septembre 2017

<sup>3</sup> Chiffres CREDOC 2017 Baromètre numérique



Le Défenseur des droits considère que l'exclusion que peut entraîner la dématérialisation peut être combattue en donnant les moyens à chacun de devenir autonome face au numérique. C'est pourquoi le Défenseur des droits restera très attentif à la mise en œuvre des dispositifs dans le cadre du plan pour un numérique inclusif lancé par l'Etat.

#### **Un transfert de charge vers les associations et le risque de basculement vers le secteur privé et payant**

Le Défenseur des droits appelle l'attention des pouvoirs publics sur le fait que la dématérialisation des services publics n'est pas sans conséquences sur l'activité des acteurs du milieu associatif qui accompagne les personnes les plus fragiles. Ces acteurs doivent disposer d'un appui pour que l'accompagnement qu'ils sont obligés de réaliser du fait de la dématérialisation soit facilité et ne pèse pas outre mesure sur leurs missions premières.

Le Défenseur des droits constate que les usagers en difficulté ont régulièrement recours à des prestataires privés afin d'effectuer, moyennant rémunération, leurs démarches administratives dématérialisées. Or, les usagers n'ont pas toujours connaissance de la possibilité de réaliser gratuitement ces procédures via les sites publics, dont celui de l'ANTS, et se retrouvent donc à payer ces tiers pour réaliser une démarche en pensant que le paiement est obligatoire. Cette confusion entraîne également des risques d'escroquerie envers les usagers, qui pensent à tort recourir à des tiers labellisés.

Le Défenseur des droits souligne que plus la personne est en situation de vulnérabilité numérique ou administrative, plus elle est susceptible d'avoir recours à un tiers payant, ce qui représente un risque de rupture d'égalité devant le service public.

#### **Le Défenseur des droits recommande :**

- de repérer et d'accompagner les personnes en difficulté avec le numérique en redéployant par exemple une partie des économies procurées par la dématérialisation des services publics vers la mise en place de dispositifs pérennes d'accompagnement des usagers ;
- de prendre en compte les difficultés pour les usagers en créant 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 ;
- d'améliorer et simplifier les démarches dématérialisées pour les usagers en favorisant l'usage d'un identifiant unique pour accéder à l'ensemble des services publics dématérialisés et en informant mieux sur la gratuité des démarches administratives afin de mettre fin à l'orientation vers un service privé payant ;
- de renforcer 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.

# Porter une attention particulière aux « laissés pour compte » de la dématérialisation

---

## Les personnes en situation de handicap

L'article 47 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, modifié notamment par la loi du 5 septembre 2018, introduit une obligation d'accessibilité des services de communication au public en ligne des « organismes du secteur public ».

Le Défenseur des droits constate, cependant, que le dispositif prévu par la loi est, à ce jour, peu contraignant, tant en termes d'obligation que de réalisation et de sanction et qu'il ne permet pas de garantir un accès effectif aux sites internet des services publics pour les personnes en situation de handicap, dans un contexte où certaines démarches administratives sont d'ores et déjà totalement dématérialisées ou en voie de l'être.

Malgré la mise en place du Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA) qui doit permettre aux personnes en situation de handicap de naviguer sur les sites administratifs en toute autonomie, le Défenseur des droits constate que la plupart des sites publics de l'État ne sont toujours pas en conformité avec la réglementation en vigueur. Ce qui induit une fracture supplémentaire en raison de l'inaccessibilité de ces sites.

Quant à la situation spécifique des majeurs protégés, le Défenseur des droits a pu constater qu'elle était rarement prise en compte dans le cadre de la dématérialisation des services publics. L'absence d'accès spécifique dédié au tuteur sur les sites de démarches en ligne contraint donc ce dernier à utiliser les identifiants personnels du majeur protégé et à l'exclure de fait de la démarche administrative et donc de ses droits fondamentaux.

**Le Défenseur des droits recommande la généralisation rapide à tous les sites des services publics d'un double accès aux comptes personnels, l'un pour le majeur protégé et l'autre pour le mandataire judiciaire, adaptés à chaque mandat.**

## Les personnes détenues

Au nombre de 70.164 au 1er septembre 2018, les personnes détenues conservent une grande majorité de leurs droits qu'elles doivent pouvoir faire valoir : reconnaissance d'enfants, délivrance de papiers d'identité, constitution de dossiers de retraite, demande d'aide juridictionnelle, etc. Elles conservent également des obligations envers le service public, telle que la déclaration d'impôts.

En pratique, les conseillers pénitentiaires d'insertion et de probation doivent réaliser toutes ces démarches, notamment pour les détenus isolés socialement. Cependant, leur charge de travail ne permet pas de réaliser l'ensemble des démarches administratives pour l'ensemble des détenus. Les difficultés sont accentuées dans les maisons d'arrêt pour les détenus condamnés à des peines de très courte durée, ce qui ne permet pas l'aboutissement des démarches et donc les droits ouverts peuvent s'éteindre.

Le Défenseur des droits constate qu'en l'absence de connexion internet, les détenus sont dans l'impossibilité d'accéder à leurs droits. Un tel état de fait est contraire à l'article 130-1 du Code pénal qui assigne comme une des fonctions à la sanction pénale de favoriser l'insertion ou la réinsertion du détenu.

La dématérialisation des démarches administratives est pourtant une occasion à saisir pour faciliter l'accès aux droits des détenus en leur permettant d'effectuer à distance des démarches administratives.

**Le Défenseur des droits recommande en conséquence de prendre en compte les publics spécifiques : permettre aux personnes détenues de disposer d'un accès effectif aux sites des services publics, des organismes sociaux ainsi qu'aux sites de formation en ligne agréés par l'Education nationale, généraliser le double accès aux comptes personnels pour le majeur protégé et son mandataire judiciaire.**

## Pour information

[Avis du Défenseur des droits 18-04 du 14 février 2018 relatif au projet de loi n°259 pour un Etat de au service d'une société de confiance](#)

[Communiqué de presse du 20 septembre 2018 du Défenseur des droits appelant le Gouvernement à respecter les droits des usagers dans la dématérialisation des formalités administratives](#)

## Exemples de saisines traitées par le Défenseur des droits

### Les conséquences des zones blanches dans l'accès aux droits

Monsieur X a été radié de Pôle emploi en raison de deux absences à des rendez-vous avec son conseiller. Or, Monsieur X. réside dans un secteur qualifié de « zone blanche » et n'a jamais reçu à temps les mails de convocation et les sms sur son téléphone portable. À la suite de l'intervention du Défenseur des droits, Pôle emploi est revenu sur sa décision de radiation.

### L'absence de connexion internet et d'équipement informatique à domicile

Un couple de personnes résidant en Guadeloupe a constaté que le virement de l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH), dont ils étaient bénéficiaires, ne parvenait plus sur leur compte en banque. Ils se sont déplacés à la CAF et ont été informés qu'une notification de suspension de l'AAH leur avait été envoyée par courriel via leur compte CAF, mais que les délais pour déposer un recours amiable étaient dépassés. Or, âgés de 75 et 86 ans, ils ne disposaient ni d'un ordinateur, ni d'une connexion internet. L'abonnement internet coutant 40 euros par mois, ils indiquent ne pas en avoir les moyens financiers.

Après l'intervention du Défenseur des droits, la CAF a accepté leurs recours contre la décision.

### La confusion entre site du service public et site de prestataires privés

Madame X achète fin janvier 2018 un véhicule d'occasion. Une fois tous les documents en sa possession elle tape sur un moteur de recherche internet, le mot « carte grise » pour réaliser sa démarche. Un site s'affiche en tête de liste qui, pour elle, est le site officiel : il y a un drapeau bleu blanc

rouge et il est inscrit que le site est « habilité par le ministère de l'intérieur et agréementé par le Trésor Public ».

Elle remplit le formulaire demandé, et joint le règlement de 204,76 euros pour finaliser sa demande le 24 février 2018. En juin 2018 on lui signale une erreur sur un document, il faut déboursier 20 euros pour le rectifier. Le 12 juillet 2018, elle a de nouveau un retour lui indiquant que son dossier est en attente car le contrôle technique, obligatoirement de moins de 6 mois pour cette procédure, est expiré.

Madame X saisi le Défenseur des droits qui vérifie que son dossier est enregistré sur le site de l'ANTS, mais que la réclamante ne peut accéder à son dossier car il lui faut le titre interbancaire de paiement (TIP) et le professionnel ne le lui a pas transmis. Le Défenseur des droits constate que l'usagère, de bonne foi, se retrouve dans l'impossibilité d'utiliser son véhicule et est contrainte de payer une nouvelle fois son contrôle technique alors qu'elle aurait pu réaliser sa démarche de manière autonome si elle n'avait pas été induite en erreur.

### Des sites internet inadaptés

Monsieur X. ayant le statut de réfugié en France souhaite demander le revenu de solidarité active sur le site internet de la CAF. Lors de la demande en ligne, il doit indiquer s'il est étranger ou français et dans le premier cas la CAF lui demande s'il remplit la condition de résidence depuis plus de 5 ans. Etant réfugié depuis moins d'un an, il répond non. Le formulaire en ligne lui indique par conséquent qu'il n'est pas éligible au RSA car il ne remplit pas la condition d'antériorité de séjour. Or, la loi édicte que les personnes ayant le statut de réfugié, bien que de nationalité étrangère, ne sont pas soumises à cette condition d'antériorité.

M. X saisit le Défenseur des droits qui informe la CNAF de l'impossibilité de réaliser cette démarche en ligne pour les personnes réfugiées. Le 3 août 2018, la CNAF a ajouté un libellé sur la case « condition de résidence depuis plus de 5 ans » indiquant que « si vous êtes réfugié, cocher oui à cette « question ».

### L'absence de compte bancaire et le paiement dématérialisé

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à la suspension du versement de la pension de retraite d'un assuré ne disposant pas de compte bancaire, à la suite de la décision de la CIPAV de verser les prestations exclusivement par virement bancaire et de cesser les paiements par chèque. Le Défenseur des droits a recommandé à l'organisme de procéder au paiement de la pension de retraite de Monsieur X. par un autre moyen que le virement bancaire et d'étendre la solution retenue à l'ensemble des assurés qui avaient été privés du paiement de leurs prestations pour la même raison.



### **Les conséquences d'un changement d'adresse mail lors d'une démarche administrative dématérialisée**

Monsieur X., retraité, a changé de fournisseur d'accès à internet (FAI) et donc d'adresse de messagerie électronique. Il dispose depuis lors d'une nouvelle adresse de messagerie, son ancienne adresse n'existant plus. Il s'est retrouvé dans l'incapacité matérielle de se connecter à son compte fiscal via [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr) car l'adresse électronique renseignée lors de la création de son espace personnel a été détruite par son FAI. Il lui est donc impossible de se connecter sur son compte fiscal pour signaler le changement d'adresse électronique et indiquer sa nouvelle adresse de messagerie électronique, afin de faire sa déclaration de revenus en ligne.

N'obtenant pas de réponse de la part de son service des impôts, il a sollicité le Défenseur des droits qui s'est rapproché des services informatiques de la direction générale des finances publiques (DGFiP) puis du service des impôts des particuliers, gestionnaire du dossier, qui a pu valider sa nouvelle adresse électronique sur son compte fiscal.

### **La non prise en compte des mandataires dans les démarches administratives en ligne des majeurs protégés**

Malgré plusieurs tentatives, une mandataire judiciaire n'a pas pu créer de compte en ligne au nom de la majeure protégée pour laquelle elle assure une mesure de protection, puisque sur le site il est indiqué que les mandataires ne sont pas autorisés à s'inscrire et à accéder à l'espace personnel sécurisé de leur mandant. Un message invite donc les mandataires à contacter la caisse de retraite concernée par voie postale ou par téléphone afin de fixer un rendez-vous personnalisé. Néanmoins, ces autres canaux d'accès aux services publics sont très peu accessibles.

Suite à l'intervention du Défenseur des droits, la Caisse Nationale d'Assurance vieillesse a indiqué travailler sur le sujet et développer son offre de service en ligne et poursuivre cet investissement, notamment pour renforcer l'accès aux droits.



—  
Défenseur des droits  
TSA 90716 - 75334 Paris Cedex 07  
Tél. : 09 69 39 00 00  
[www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)  
—

Toutes nos actualités :



[www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)



**D**  
**Défenseur des droits**  
— RÉPUBLIQUE FRANÇAISE —