



D



DOSSIER DE PRESSE

Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?

Face au droit, nous sommes tous égaux

Défenseur des droits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

LES CHIFFRES-CLÉS

97 % de la surface du territoire métropolitain est couverte par au moins un opérateur mobile en 4G.

PRÈS DE 80 % des ménages résidant dans les zones urbaines et périurbaines sont couverts par la fibre, contre seulement **30 %** dans les zones rurales et de montagne.

Dans le cadre du plan France relance, **908 MILLIONS D'EUROS** ont été prévus pour accélérer la transformation numérique, dont **250 millions** dédiés à l'inclusion numérique.

PRÈS D'UN QUART DES FRANÇAIS ont le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics.

22% des personnes ne disposent à leur domicile ni d'un ordinateur, ni d'une tablette.

8% des Français n'ont pas d'adresse mail personnelle ou professionnelle.

15% des Français n'ont pas de connexion internet à domicile.

3% de la population utilise des cartes prépayées pour ses communications par téléphone mobile.

28% des personnes s'estiment peu compétentes ou pas compétentes pour effectuer une démarche administrative en ligne.

UN QUART DES 18-24 ANS indiquent avoir rencontré des difficultés pour réaliser seuls des démarches en ligne, c'est **14 points** de plus que la moyenne.

À ce jour, **600 000 PASS NUMÉRIQUES** ont été achetés par des distributeurs, essentiellement des collectivités territoriales, et **100 000** effectivement utilisés. Chaque usager pouvant bénéficier d'entre 5 et 10 chèques, entre **10 000** et **20 000** personnes auraient, depuis 2019, effectivement bénéficié de ce dispositif.

POURQUOI UN RAPPORT DE SUIVI ?

L'accélération de la transformation numérique de l'administration est porteuse d'une **évolution profonde de la relation à l'utilisateur**. Il y a trois ans déjà, le Défenseur des droits avait mis ce sujet sur le devant de la scène en publiant le rapport *Dématérialisation des services publics et inégalités d'accès aux droits*.

Mais aujourd'hui encore, les délégués et les juristes du Défenseur des droits continuent de recevoir **des réclamations toujours plus nombreuses**, qui sont la conséquence d'une numérisation inadaptée aux situations des usagers.

C'est pourquoi il est apparu nécessaire d'établir un **rapport de suivi sur les inégalités d'accès aux droits provoquées par des procédures numérisées à marche forcée**.

Ce rapport fait état des évolutions – parfois des progrès, parfois des reculs – observées ces dernières années et revient sur la façon dont les différentes préconisations émises dans le rapport de 2019 ont été – ou non – suivies d'effet. Des pistes sont proposées pour contribuer à ce que la dématérialisation se fasse au bénéfice de tous les usagers, et non au détriment d'une partie d'entre eux.

Cette volonté traduit **l'importance que l'institution attache à l'effectivité de son action**.

Pour cela, la Défenseure des droits a **auditionné** des associations qui aident des usagers, des élus locaux, des administrations qui mettent en œuvre les politiques de dématérialisation ou d'inclusion, des personnes concernées, notamment des personnes en situation de précarité numérique et des jeunes. **Leurs témoignages et leurs idées ont nettement enrichi le rapport**.

Une enquête a aussi été réalisée auprès des **530 délégués** du Défenseur des droits. Ont été également mobilisés **l'analyse des nombreuses saisines** mettant en cause les processus de dématérialisation qu'elle continue de recevoir, ainsi que les **travaux de recherche** existants sur ce sujet.

LES CONSTATS DE LA DÉFENSEURE DES DROITS

En 2021, près de **115 000 réclamations** ont été adressées à la Défenseure des droits. 90 000 d'entre elles concernent les services publics, pour 35 000 en 2014.

Comme le précédent, ce rapport souligne les **difficultés spécifiques que rencontrent certains publics** :

- les **personnes âgées** sont encore souvent éloignées du numérique ;
- les **jeunes** sont moins à l'aise qu'on ne le croit avec l'administration dématérialisée ;
- les **personnes handicapées** n'ont toujours pas affaire à des services publics accessibles ;
- les **majeurs protégés** et les **personnes détenues** n'ont pas vu leur situation s'améliorer ;
- les **personnes étrangères** sont encore plus massivement empêchées d'accomplir des démarches qui sont absolument nécessaires à leur vie quotidienne et au respect de leurs droits fondamentaux ;
- les **personnes en situation de précarité sociale** vivent les démarches numériques comme un obstacle parfois insurmontable, alors que ce sont celles pour lesquelles l'accès aux droits sociaux revêt un caractère vital.

Mais ces publics ne sont pas les seuls à rencontrer des difficultés.

En définitive, **les effets de la dématérialisation nous concernent toutes et tous.**

Si la possibilité d'effectuer des démarches en ligne simplifie de nombreuses situations, **chacun d'entre nous** peut, un jour, rencontrer un blocage incompréhensible face à un formulaire en ligne, ne pas parvenir à joindre un agent, échouer à dénouer un problème.

Surtout, la dématérialisation s'est accompagnée d'un **report systémique sur l'utilisateur** de tâches et de coûts qui pesaient auparavant sur l'administration. C'est à l'utilisateur de se former, de se faire aider, de faire, d'être capable.

Pour accéder à ses droits, il lui appartient de s'adapter aux conditions de l'administration.

C'est un renversement historique d'un des trois principes du service public : l'adaptabilité – qui devient une qualité attendue de l'utilisateur, plutôt qu'une exigence qui incombe au service.

EXEMPLES

Plusieurs exemples de réclamations traitées au cours de l'année écoulée par la Défenseure des droits et ses délégués illustrent ces difficultés récurrentes.

« **Ma prime rénov'** » vise à aider les ménages à améliorer l'efficacité énergétique de leur logement. Bien que l'aide soit destinée aussi aux ménages les moins favorisés, le choix a été fait d'une procédure exclusivement numérique. Si la Défenseure des droits est régulièrement saisie par des demandeurs qui rencontrent une difficulté avec l'interface numérique, elle ne peut que s'inquiéter de la situation des ménages les plus précaires qui ne parviennent pas à engager la démarche eux-mêmes, faute d'accès à internet ou de maîtrise des outils numériques.

La transformation d'un nombre croissant de gares en « **Points d'arrêt non gérés** » (PANG), c'est-à-dire en gares où les voyageurs ne peuvent acheter de billet avant de monter dans le train, empêche certains usagers de se procurer un titre de transport avant leur montée dans le train, particulièrement ceux qui ne sont pas équipés d'un smartphone. Dans certains cas, les usagers se voient appliquer, à bord du train, un tarif supérieur au prix d'achat du titre de transport proposé en gare ou en ligne, voire ont fait l'objet d'une verbalisation immédiate, qui reflète une logique de suspicion de fraude.

Faute d'avoir pu réaliser en ligne sa **déclaration trimestrielle de ressources**, et l'espace France services où il a l'habitude de faire ses démarches étant fermé pendant l'été, un réclamant sans domicile fixe et dépourvu d'équipement numérique a vu la Caf mettre fin à ses droits au RSA pour défaut de déclaration.

La création du **compte personnel Pôle emploi** vaut, par défaut, acceptation de la communication dématérialisée, sans que les intéressés n'en soient nécessairement conscients. Ainsi, un demandeur d'emploi a saisi le Défenseur des droits car il a été radié de Pôle emploi en raison de deux absences à des rendez-vous avec son conseiller. Habitant en « zone blanche », privé de réseau téléphonique et de connexion internet, il n'avait pas reçu à temps ni les SMS, ni les mails de convocation sur son téléphone portable.

Une personne étrangère résidant en France depuis plus de 10 ans, a failli perdre ses droits au minimum vieillesse car la préfecture avait considéré qu'elle avait quitté le territoire français en 2019, lors d'un changement de procédure de **renouvellement de sa carte de séjour**. La personne en question avait renouvelé son titre par courrier, alors que la préfecture venait de dématérialiser cette démarche. La préfecture ne lui avait pas délivré de récépissé et la considérait absente : en conséquence, la MSA considérait qu'elle avait quitté la France en 2019 et que cela l'empêchait de bénéficier de la SASPA. Après saisine de la préfecture, la caisse a finalement reconnu son erreur, et le dossier est en cours de réexamen.

DES PUBLICS SPÉCIFIQUES PÉNALISÉS PAR LE DÉVELOPPEMENT DE L'ADMINISTRATION NUMÉRIQUE

LES PERSONNES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ SOCIALE

Les plus précaires, les moins diplômés, les plus pauvres sont aussi **ceux qui ont le moins accès au numérique** : 40 % des personnes non-diplômées, 22 % des personnes pauvres et 24 % des ménages bénéficiaires des minima sociaux n'ont pas d'accès à l'internet fixe à domicile, alors que ce n'est le cas que de 15 % de l'ensemble des Français. Les causes de la **vulnérabilité numérique** peuvent être liées à la **maîtrise des outils**, à la **connexion** (absence de connexion internet fixe, problèmes d'accès à internet en accueil de jour...) ou à **l'équipement**. **L'isolement social** (familial, géographique, professionnel) ainsi qu'une certaine **méfiance vis-à-vis de l'environnement numérique** et le **coût d'accès** à Internet sont autant d'obstacles sur le chemin des droits.

Durant le premier confinement, de nombreuses personnes ont été confrontées à l'impossibilité d'être aidées dans leurs démarches en raison de la fermeture des services publics et de l'arrêt ou de la diminution des activités et des actions menées par les associations (fermeture des accueils de jours, arrêt des maraudes en particulier).

PRÉCONISATIONS

- Associer les usagers précaires ou pauvres, les associations qui les accompagnent et les travailleurs sociaux, à la conception et à l'évaluation continue des sites publics ;
- Proposer aux locataires des bailleurs sociaux publics ou privés, de logements étudiants, de pensions de famille ou encore de centres d'hébergement d'urgence une connexion à un prix solidaire négocié ;
- Développer les filières de récupération et de reconditionnement d'ordinateurs, tablettes et smartphones, pour leur donner une seconde vie à des prix solidaires.

LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Il y a trois ans, seuls 12 % des démarches administratives en lignes **étaient accessibles aux personnes en situation de handicap** ; si elles sont désormais 40 %, début 2022, cela signifie que 60 % ne le sont pas encore. Les obligations pesant sur les administrations sont trop peu contraignantes : les sanctions ne portent « que » sur **l'obligation de déclaration** de la conformité ou de l'absence de conformité aux règles d'accessibilité du site et non pas sur le niveau d'accessibilité des sites en tant que tel.

En raison des dispositifs « **CAPTCHA** », destinés à reconnaître les humains des robots, les déficients visuels sont privés d'accès à de nombreux services publics numériques dans leurs démarches, alors qu'il existe pourtant d'autres sécurités numériques qui ne sont pas basées sur la lecture de caractères difficilement déchiffrables.

PRÉCONISATIONS

- Mettre en place un dispositif de contrôle de conformité des sites internet publics aux règles d'accessibilité, assorti de sanctions dissuasives ;
- Créer une délégation interministérielle de l'accessibilité numérique ;
- Former les professionnels du numérique à l'accessibilité numérique.

LES PERSONNES DÉTENUES

L'exercice de nombreux **droits et libertés fondamentales** doit rester garanti pour les personnes détenues. **L'impossibilité d'accéder à internet en détention** exclut les personnes détenues des moyens numériques mis à disposition des usagers dans le cadre du développement de l'administration et de la justice numérique.

Le « **Portail du Justiciable** », service fondé sur une communication par voie électronique des informations relatives à l'état d'avancement des procédures civiles et pénales utilisant le réseau internet, permet notamment au justiciable de saisir la justice via la requête numérique. Il n'est pas accessible en détention.

PRÉCONISATION

- Garantir aux personnes privées de leur liberté un accès aux sites internet des services publics, des organismes sociaux et des sites de formation.

LES PERSONNES ÂGÉES

Près d'un quart des personnes âgées de 65 ans et plus sont confrontées à des **difficultés dans leurs démarches administratives**. 30 % d'entre elles ont déclaré ne pas disposer d'un accès à internet à leur domicile, proportion qui augmente fortement avec l'âge (21 % des 65-74 ans, 38 % des 75-84 ans et 53 % des 85 ans ou plus). Face aux difficultés administratives, plus d'une personne âgée sur sept **abandonne ses démarches**. Des usagers âgés, jusque-là indépendants dans la réalisation de leurs démarches, sont désormais dépendants de l'aide de leurs proches.

Plusieurs anciens fonctionnaires de l'État, nés à partir de 1940, ont saisi le Défenseur des droits pour faire état de difficultés éprouvées pour obtenir un exemplaire papier du bulletin de pension ou de l'attestation fiscale qui leur étaient précédemment adressés par voie postale.

PRÉCONISATION

- Mettre en place des actions d'« aller-vers », à destination des publics les plus éloignés des services publics, du numérique et donc de l'accès aux droits.

LES MAJEURS PROTÉGÉS

Le fait de bénéficier d'une mesure de protection ne devrait en aucun cas restreindre de façon injustifiée la possibilité pour le majeur protégé de réaliser des démarches en ligne et donc son **autonomie**. Or, aucun site internet public ne propose un **accès distinct** pour les majeurs protégés et pour les personnes chargées de leur mesure de protection. Cette défaillance porte atteinte aux droits et à l'autonomie des majeurs protégés.

La Défenseure des droits a été saisie au sujet des restrictions d'accès aux comptes personnels CAF des personnes protégées lors de la mise en œuvre d'une mesure de protection.

PRÉCONISATION

- Étendre l'accès au dispositif « Aidants Connect » aux tuteurs et curateurs familiaux.

LES JEUNES

On ne le sait pas toujours mais les moins de 25 ans sont plus en difficulté que le reste de la population pour réaliser des démarches sur Internet. **Loin du mythe du « digital native »**, certains jeunes peuvent être « agiles » pour effectuer des achats en ligne, pour échanger sur des messageries instantanées, jouer en réseau, produire des contenus créatifs et être perdus face à une procédure administrative, même numérique.

« Je suis resté sans bourse au début de ma première année. J'avais fait ma demande en ligne sur le site du CROUS mais, pensant que cette démarche était liée à Parcoursup, j'ai validé mes demandes sur Parcoursup mais je n'ai pas réalisé de démarche complémentaire pour ma demande de bourse. » (Luc, étudiant en première année de Licence).

PRÉCONISATION

- Former les jeunes au numérique du quotidien et faciliter les démarches qu'ils doivent réaliser en tant que jeunes adultes depuis un seul point d'entrée.

LES ÉLÈVES ET LEUR FAMILLE

Au-delà de l'enseignement à distance mis en œuvre pendant la crise sanitaire, le développement des **Espaces numériques de travail** (ENT) – qui peuvent faciliter, par une **transmission automatisée et instantanée**, la consultation, par les parents, des notes de leur enfant, du cahier de texte et de l'emploi du temps – pose de nombreuses questions sur les relations école-familles-élèves. Comment un parent qui n'est pas autonome avec l'informatique pourra-t-il accompagner la scolarité de son enfant, si les devoirs passent tous par voie électronique ? Ne risque-t-on pas de priver les enfants de leur rôle de médiation entre l'univers de l'école et celui de la famille, et de fragiliser **leur apprentissage de l'autonomie** ?

PRÉCONISATIONS

- Organiser des concertations au sein de la communauté éducative sur les modalités de transmission des informations relatives à la scolarité des élèves, dans un souci permanent de l'intérêt supérieur de l'enfant ;
- Maintenir, pour les familles qui le souhaitent, des communications non numériques avec l'école et l'établissement scolaire.

LES PERSONNES ÉTRANGÈRES

Les ressortissants de pays tiers à l'Union européenne sont de facto les usagers les plus mis à l'épreuve de la dématérialisation des procédures administratives. Ils doivent en effet réaliser des démarches en ligne, **sans alternative possible**, pour se voir reconnaître un droit au séjour. Or ce droit conditionne la quasi-totalité de leurs droits économiques et sociaux. Au cours des dernières années, les procédures qui leur sont imposées ont connu **un nombre important de dysfonctionnements structurels**, entraînant d'importantes **ruptures de droits** pour les personnes concernées, et sur lesquels la Défenseure des droits est massivement saisie.

Dans ce contexte, la Défenseure des droits rappelle que **la saisine par voie électronique** de l'administration demeure un droit pour les usagers, qui **ne peuvent se la voir imposer**, et que toute administration est, par conséquent, tenue de prévoir une alternative à la procédure dématérialisée.

PRÉCONISATIONS

- Accompagner la dématérialisation d'effectifs supplémentaires dans toutes les préfectures où les délais de traitement sont actuellement trop longs ;
- Garantir plusieurs modalités d'accès effectif aux services publics afin qu'aucune démarche administrative ne soit accessible uniquement par voie dématérialisée ;
- Permettre aux usagers de contacter l'agent en charge du traitement de leur demande ;
- Ouvrir des points d'accès numériques pérennes dédiés à l'accompagnement des étrangers dotés d'agents formés au droit ;
- Garantir un égal accès aux guichets préfectoraux à tous les étrangers, quelle que soit leur situation administrative ;
- Modifier le régime de délivrance des attestations dématérialisées créatrices de droits afin que celles-ci soient délivrées dès l'enregistrement d'un dossier considéré comme complet.

DES RÉPONSES JUSQUE-LÀ INSUFFISANTES

Depuis 2019, **beaucoup de choses ont changé**.

La pandémie et les mesures prises par les pouvoirs publics ont **renforcé la place du numérique** dans la vie sociale, économique, culturelle, intellectuelle et politique du pays. L'équipement en outils numériques et les usages digitaux ont connu une progression importante. Les personnes sont plus équipées en smartphones (84 %, soit 7 points en plus depuis 2020) et en tablettes (56 %, soit 14 points en plus). **Le nombre d'internautes a également augmenté**, 85 % des foyers étant désormais équipés d'internet à domicile.

Un effort important a été engagé par l'État en faveur des personnes en situation de vulnérabilité numérique, avec un **plan d'inclusion numérique** visant d'une part le déploiement des infrastructures (très haut débit, fibre, augmentation du taux de raccordement et de connectivité), d'autre part, la détection et l'accompagnement des usagers en difficulté avec les usages du numérique (conseillers numériques, Pass numérique, dispositif Aidants Connect, etc.).

Mais malgré cela, l'ensemble des acteurs s'accordent à estimer qu'aujourd'hui comme hier plus de 10 millions de personnes sont **en difficulté avec le numérique** dans notre pays.

Du côté des services publics, « **l'omnicanal** » (numérique, téléphone, courrier, guichet...) semble progressivement s'installer comme une bonne pratique de la relation avec les usagers, mais reste encore beaucoup trop ponctuellement mise en œuvre.

La création des **Espaces France services** répond, au moins sur le papier, à la nécessité de créer un service de proximité donnant accès à plusieurs services publics avec un accompagnement généraliste des usagers.

Pour autant, la transformation numérique de l'administration, telle qu'elle est menée aujourd'hui, et la politique d'inclusion numérique qui l'accompagne, impliquent une **transformation du rôle de l'utilisateur** dans la production même du service public : il en devient le coproducteur malgré lui. C'est à lui qu'il revient de s'équiper, de s'informer, le cas échéant de se former et, partant, d'être en capacité d'effectuer ses démarches en ligne, tout en répondant aux « canons » fixés par l'administration : comprendre les enjeux de la démarche, le langage administratif, ne pas commettre d'erreur au risque de se retrouver en situation de non accès à ses droits. **Sur les épaules de l'utilisateur ou de ses « aidants » reposent désormais la charge et la responsabilité du bon fonctionnement de la procédure**. On demande en réalité aux usagers de faire plus pour que l'administration fasse moins et économise des ressources.

LES RECOMMANDATIONS ÉMISES DANS LE RAPPORT DE 2019 ONT-ELLES ÉTÉ MISES EN ŒUVRE ?

Le rapport dresse un tableau détaillé des suites données à chacune de ces recommandations. Le présent dossier en résume les éléments principaux.

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.

SUITES DONNÉES DEPUIS TROIS ANS

Deux propositions de loi ont été déposées mais leur parcours législatif n'a pas abouti.

Maintenir des procédures alternatives aux démarches administratives dématérialisées pour les territoires ne disposant pas d'une connexion internet de qualité.

SUITES DONNÉES DEPUIS TROIS ANS

La possibilité de procédures alternatives aux démarches numériques est loin d'être systématique.

Instaurer, pour chaque démarche administrative dématérialisée, une procédure permettant à l'utilisateur de signaler une difficulté à effectuer la démarche et ce par tous moyens utiles.

SUITES DONNÉES DEPUIS TROIS ANS

Mise en place du bouton « Je donne mon avis » et du programme « Services publics + » qui permet de récolter les expériences utilisateurs dans un objectif d'amélioration continue. Cependant, ces dispositifs ne sont accessibles que pour les personnes les plus agiles avec le numérique ou les mieux informées.

Organiser un test d'évaluation des apprentissages fondamentaux de l'usage du numérique à l'occasion de la journée défense et citoyenneté.

SUITES DONNÉES DEPUIS TROIS ANS

Tous les collégiens passent désormais la certification PIX.

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.

SUITES DONNÉES DEPUIS TROIS ANS

Le programme France services répond partiellement à cette recommandation car, s'il permet en un seul lieu de faire les démarches administratives de plusieurs services publics et notamment des 9 du socle commun (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), les agents accompagnant les usagers ne sont pas issus de ces différents services publics. Ce sont des agents d'accueil offrant un accompagnement de premier niveau.

DE NOUVELLES RECOMMANDATIONS POUR UN SERVICE PUBLIC ACCESSIBLE À TOUS

Portant atteinte au principe d'égal accès au service public, la dématérialisation à marche forcée met en danger notre cohésion sociale, notre sentiment d'appartenance commun, et fait courir le risque d'un affaiblissement de la participation démocratique, dans toutes ses dimensions.

Ce n'est pas une fatalité. Le développement d'un accès numérique aux démarches administratives constitue un progrès s'il s'accompagne de garanties essentielles pour l'ensemble des usagers, notamment **le maintien systématique d'un accès alternatif et la possibilité d'un accompagnement suffisamment proche, compétent et disponible**. En réaffirmant les principes du service public, le numérique administratif peut être un atout pour notre pays et pour l'ensemble de ses habitants.

La transformation numérique des administrations n'est soutenable que si elle est incluse dans une ambition bien plus large et bien plus exigeante, celle d'une administration parfaitement accessible à tous et à toutes et investie de la responsabilité que chacun et chacune ait accès à ses droits.

La Défenseure des droits propose dans ce rapport des pistes pour contribuer à ce que la dématérialisation se fasse au bénéfice de tous les usagers, et non au détriment d'une partie d'entre eux.

UNE ADMINISTRATION RESPONSABLE DE L'ACCÈS DE TOUS AU SERVICE PUBLIC

Il est essentiel de revenir aux **fondements du service public** et de revitaliser ses grands principes que sont la **continuité, l'égalité et l'adaptabilité**. La dématérialisation des procédures administratives s'inscrirait ainsi comme une offre supplémentaire et non substitutive au guichet, au courrier papier ou au téléphone.

Cela suppose de **laisser à chaque usager le choix de son mode de relation avec l'administration** et donc de ne pas l'enfermer dans une relation exclusivement numérique, mais aussi de ne pas faire porter aux usagers la responsabilité des éventuelles difficultés qu'il rencontre.

- Préserver plusieurs modalités d'accès aux services publics pour qu'aucune démarche administrative ne soit accessible uniquement par voie dématérialisée ;
- Rendre réellement gratuites les plateformes téléphoniques de tous les services publics (N° vert) et non pas seulement la non surtaxation des appels ;
- Améliorer l'information des usagers afin de faire mieux connaître la gratuité des démarches administratives et de mettre fin aux pratiques d'orientation des usagers vers un service privé payant ;
- Donner la possibilité à l'usager de revenir, à tout moment, sur son consentement aux échanges dématérialisés, de façon définitive ou temporaire ;
- Instaurer le principe d'un envoi sous forme papier, des notifications d'attribution, de suppression ou de révision de droits comportant les délais et voies de recours ;
- Garantir un délai permettant de faire des rectifications pour toutes les démarches administratives réalisées en ligne.

UNE STRATÉGIE D'INCLUSION ET DE QUALITÉ NUMÉRIQUE DURABLE ET STRUCTURÉE

Il faut également renforcer l'efficacité de la politique d'inclusion numérique, l'inscrire dans le temps, lui donner moyens et visibilité, améliorer la qualité des procédures dématérialisées. De nombreuses mesures sont proposées pour améliorer ces services, en particulier pour les populations actuellement les plus pénalisées par la dématérialisation.

- Inclure des usagers en difficulté avec le numérique dans l'élaboration et dans l'évaluation des processus de dématérialisation des services publics ;
- Adopter une ergonomie adaptée à tous et un vocabulaire simple. Le Défenseur des droits avait à cet égard préconisé en 2019 l'utilisation du langage « facile à lire et à comprendre » (FALC) ;
- Développer le partage de données et le pré-remplissage des formulaires entre services publics sociaux, nationaux et territoriaux ;
- Développer des espaces de Wifi gratuit et conduire une consultation sur « le droit à la connexion », en y associant aussi bien les fournisseurs d'accès à internet que les personnes précaires elles-mêmes ;
- Mieux faire connaître les dispositifs d'accompagnement des usagers, que leurs services soient identifiés et qualifiés, et que leur action soit coordonnée ;
- Créer une filière des métiers de la médiation numérique ;
- Mettre en place des actions d'« aller-vers », à destination des publics les plus éloignés des services publics, du numérique et donc de l'accès aux droits.

Contact presse

Laetitia Got - Chargée de presse

laetitia.got@defenseurdesdroits.fr

Tél. : 01 53 29 22 79 - 06 20 50 34 46

Défenseur des droits

TSA 90716 - 75334 Paris Cedex 07

Tél. : 09 69 39 00 00

defenseurdesdroits.fr

