

Paris, le 17 janvier 2019

Communiqué de presse

Dématérialisation des démarches administratives : le Défenseur des droits alerte sur les inégalités d'accès aux services publics

Saisi de milliers de réclamations sur les difficultés rencontrées par les usagers face à la généralisation de la dématérialisation des démarches administratives, le Défenseur des droits alerte dans un rapport intitulé « [Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics](#) » sur les risques et dérives de cette transformation numérique.

La dématérialisation offre de nouveaux moyens d'accès aux services publics et permet de simplifier l'accès aux informations et aux documents administratifs pour une majorité d'usagers mais, si les facultés de chacun ne sont pas réellement prises en compte, elle comporte un risque de recul de l'accès aux droits et d'exclusion pour de très nombreux usagers.

Selon les chiffres 2018 du Baromètre numérique du CREDOC¹, 89 % de la population est internautes². Toutefois, 36 % des personnes interrogées³ éprouvent une inquiétude à l'idée d'accomplir la plupart de leurs démarches administratives en ligne en mettant en exergue leur sentiment d'incompétence informatique (notamment vis-à-vis des sites administratifs).

Les personnes les plus concernées sont celles qui ne maîtrisent pas l'usage d'internet, ne comprennent pas le langage administratif ou ne parlent pas très bien le français, ou encore celles qui ne disposent pas d'une connexion Internet de qualité, ne sont pas équipées d'ordinateur et de scanner, etc.

Dès lors, si toute personne peut, un jour, être confrontée à une difficulté dans l'accès à une démarche administrative en ligne, certains usagers le sont encore davantage comme les personnes âgées, les personnes en situation de précarité, les personnes étrangères, mais aussi les jeunes qui maîtrisent mal les codes de l'administration. Par ailleurs, les personnes en situation de handicap, pour qui certains sites ne sont pas accessibles, les personnes détenues, qui

¹ <https://www.credoc.fr/publications/barometre-du-numerique-2018>

² Population âgée de 12 ans et plus

³ Population âgée de 18 ans et plus

disposent d'un accès limité à internet, et les majeurs protégés, ne sont que trop rarement pris en compte dans les démarches de dématérialisation.

Il est, par conséquent, impératif **d'agir** afin que la dématérialisation de l'accès aux services publics n'engendre pas de rupture d'égalité entre les usagers ou ne favorise l'émergence de discriminations, telle que la discrimination territoriale.

C'est pourquoi, afin de ne laisser aucun usager sur le bord du chemin, le Défenseur des droits formule plusieurs recommandations dans son rapport, et notamment de :

- **conserver toujours plusieurs modalités d'accès aux services publics** en adoptant une disposition législative en ce sens au sein du code des relations entre les usagers et l'administration. Aucune démarche administrative ne doit être accessible uniquement par voie dématérialisée ;
- **repérer et 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 ;
- Prendre en compte les difficultés de mise en œuvre **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 leur démarche ;
- 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 ;
- **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 ;
- **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, prendre réellement en compte les difficultés d'accès spécifiques aux personnes en situation de handicap.

Contacts presse

—
Bénédicte Brissart
Conseillère presse et communication
benedicte.brissart@defenseurdesdroits.fr
Tél. : 01 53 29 23 27 / Port. : 06 85 08 70 25

—
Laetitia Got
Chargée de la mission presse
laetitia.got@defenseurdesdroits.fr
Tél. : 01 53 29 22 79 / Port. : 06 20 50 34 46