

Dans un rapport intitulé « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics », le Défenseur des droits alerte sur les risques de la dématérialisation des services publics.



Si 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'utilisateurs, les capacités 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 utilisateurs.

A partir d'exemples concrets, analyses et entretiens, le rapport entend alerter sur les risques et dérives de la transformation numérique des services publics, notamment sur les difficultés des utilisateurs.

Les personnes les plus concernées par ces difficultés sont celles qui ne maîtrisent pas l'usage d'internet, ne comprennent pas le langage administratif ou ne parlent pas très bien le français. On constate notamment une fracture territoriale et sociale dans l'accès à internet (zones blanches ou grises, différences de débit, coût de l'abonnement) et dans l'accès au matériel informatique. Il existe également des problèmes liés aux plateformes informatiques : problèmes techniques, ergonomiques, sites inadaptés, paiements en ligne...

Dès lors, si toute personne peut être confrontée à une difficulté dans l'accès à une démarche administrative en ligne, certains utilisateurs le sont encore davantage.

**Face à ces constats, le Défenseur des Droits propose un certain nombre de recommandations pour améliorer les services dématérialisés :**

- Conserver toujours plusieurs modalités d'accès aux services publics ;
- repérer et accompagner les personnes en difficulté avec le numérique;
- créer une clause de protection des utilisateurs en cas de problème technique ;

- favoriser l'usage d'un identifiant unique pour accéder à l'ensemble des services publics dématérialisés ;
- informer mieux sur la gratuité des démarches administratives;
- renforcer la formation initiale et continue des travailleurs sociaux et des agents d'accueil des services publics à l'usage numérique ;
- prendre en compte les publics spécifiques : personnes détenues, majeurs protégés, personnes en situation de handicap.

A partir de ces recommandations concrètes, le Défenseur des Droits démontre que les politiques publiques de dématérialisation peuvent avoir un effet positif sur la qualité de service public, dès lors que leur mise en œuvre respecte les principes fondateurs du service public : l'adaptabilité, la continuité et l'égalité.

*Retrouvez le rapport dans son intégralité dans notre base documentaire :*



Dates: Lundi 21 janvier 2019 - 16:45

Dans la base documentaire : [Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics](#) [1]

Thématiques: [Numérique](#) [2]

Publié le 21 janvier 2019

**URL de la source (modifié le 21/01/2019 - 16:53):** <https://www.irev.fr/actualites-0/le-defenseur-des-droits-alerte-sur-les-risques-des-politiques-de-dematerialisation-des>

#### Liens

[1] [http://biblio.reseau-reci.org/index.php?lvl=notice\\_display&id=32762](http://biblio.reseau-reci.org/index.php?lvl=notice_display&id=32762)

[2] <https://www.irev.fr/numerique-1>