

CDL-UD(2022)024

Fr. seulement

COMMISSION EUROPEENNE POUR LA DEMOCRATIE PAR LE DROIT
(COMMISSION DE VENISE)

en coopération avec

**LE MINISTERE DE LA TRANSITION NUMERIQUE ET DE LA REFORME DE
L'ADMINISTRATION DU ROYAUME DU MAROC**

Séminaire régional pour les hauts cadres de l'administration

16^{ème} UniDem Med

**« LA TRANSFORMATION NUMERIQUE DE
L'ADMINISTRATION PUBLIQUE »**

format hybride (en ligne et à Rabat, Maroc)

23-24 novembre 2022

**LA TRANSFORMATION NUMERIQUE DES SERVICES PUBLICS :
BONNES PRATIQUES ET DEFIS**

par

Mme Nassera BECHROURI et Mme Céline GIRARDOT
(Chargées de mission, Défenseur des droits, France)

Cofinancé
par l'Union européenne



UNION EUROPÉENNE

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

Cofinancé et mis en œuvre
par le Conseil de l'Europe

Le projet UniDem Med est mis en œuvre dans le cadre du programme conjoint Union européenne/Conseil de l'Europe
« Protéger les droits de l'homme, l'État de droit et la démocratie par des normes partagées dans le sud de la Méditerranée » (Programme Sud V)

*Ce document a été réalisé dans le cadre d'un programme cofinancé par l'Union européenne et le Conseil de l'Europe.
Les opinions exprimées dans ce document ne peuvent en aucun cas être considérées comme reflétant l'opinion officielle
de l'une ou l'autre des parties.*



Défis de la dématérialisation et de la transformation numérique des services publics : l'inclusion numérique et l'égalité d'accès aux services publics

*Présentation
par Céline Girardot et Nasséra Bechrouri*



QU'EST-CE-QUE LE DÉFENSEUR DES DROITS ?

UNE INSTITUTION INDEPENDANTE



Le Défenseur des droits désigne l'institution et la personne qui la dirige.

Claire Hédon occupe cette fonction depuis le 22 juillet 2020.

*« Le Défenseur des droits veille
au respect des droits et des
libertés »*

Article 71-1 de la Constitution

Le Défenseur des droits tient sa légitimité de la Constitution, ainsi que de la loi organique 2011-333 du 29 mars 2011 portant création du Défenseur des droits.

QU'EST-CE QUE LE DÉFENSEUR DES DROITS

5 domaines de compétences :

- Défendre les droits des usagers des services publics
- Défendre et promouvoir l'intérêt supérieur de l'enfant
- Lutter contre les discriminations et promouvoir l'égalité
- Veiller au respect de la déontologie de la sécurité
- Orienter vers les autorités compétentes toute personne signalant une alerte, veiller aux droits et liberté de cette personne

2 moyens d'action :

- Assurer la protection des droits
- Promouvoir l'égalité et l'accès aux droits



Les différents moyens d'action de règlement des situations :



Enquêter



Proposer un règlement amiable



Établir des recommandations sur une situation



Présenter ses observations devant les juges



Demander des poursuites disciplinaires



Faire des propositions de réformes de la loi

LA SAISINE

Plusieurs possibilités existent pour saisir le Défenseur des droits :



Par formulaire en ligne



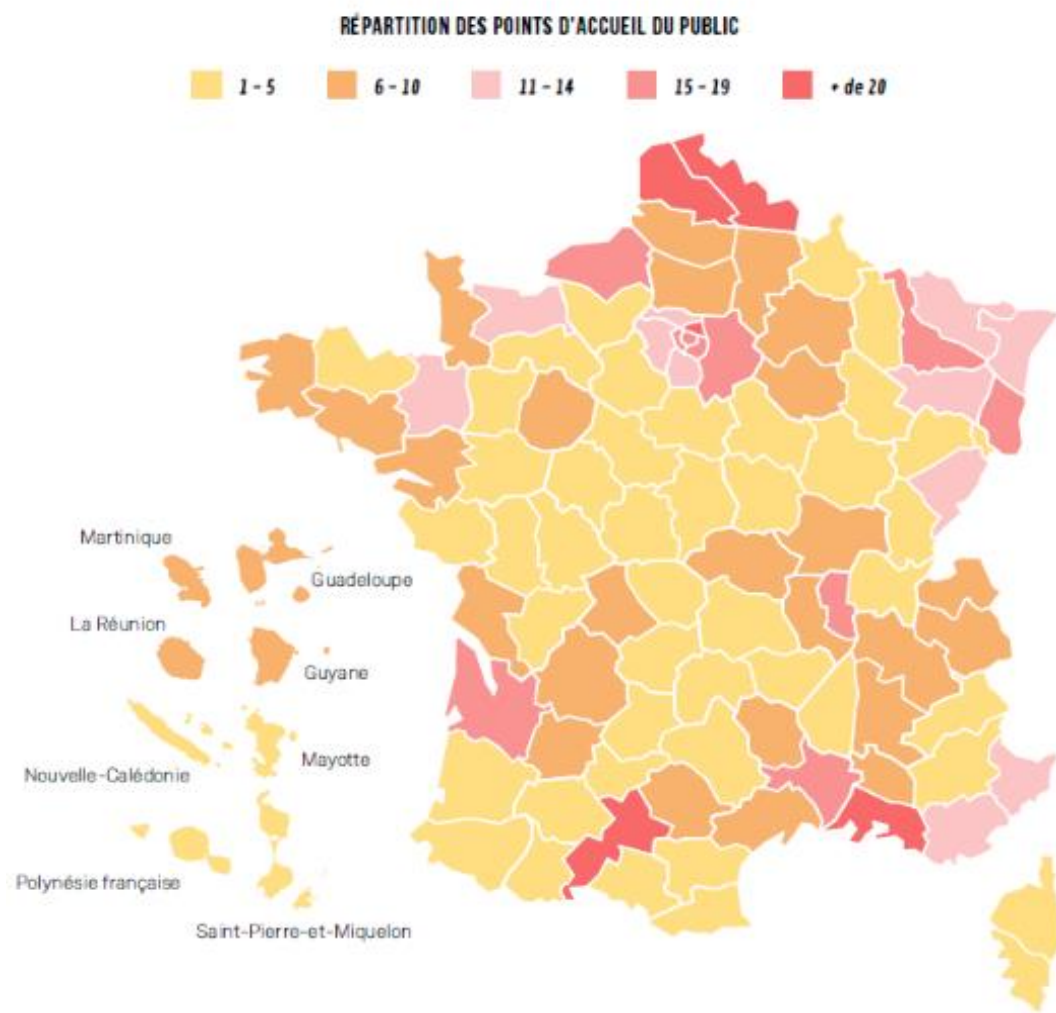
Par courrier gratuit,
sans affranchissement



En contactant un délégué

Il est également possible d'obtenir des informations par téléphone :
09 69 39 00 00 du lundi au vendredi de 8h30 à 19h30 (coût d'un appel
local).

LE RÉSEAU TERRITORIAL



- Les délégués sont présents en **métropole et outre-mer**
- Des **permanences gratuites sur rendez-vous**
- Des points d'accueil diversifiés: Maison de la Justice et du Droit (MJD), Point d'accès au droit (PAD), préfectures, mairies...
- Des délégués dans chaque établissement pénitentiaire



RAPPORT

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

UN RAPPORT DE SUIVI DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DE L'ADMINISTRATION

- **Un premier rapport** « *Dématérialisation des services publics et inégalités d'accès aux droits* », il y a trois ans.
 - **Des réclamations toujours plus nombreuses**, conséquences d'une numérisation inadaptées aux usagers
- ⇒ **Nécessité d'un rapport de suivi** sur les inégalités d'accès aux droits provoquées par des procédures numérisées à marche forcée

LES CONSTATS

- **Beaucoup de choses ont changé depuis notre premier rapport** « *Dématérialisation des services publics et inégalités d'accès aux droits* »
 - **Ces avancées ne suffisent ni à combler l'ensemble des fractures liées au numérique, ni à assurer l'égal accès de tous aux services publics.**
 - **Les effets de la dématérialisations nous concernent toutes et tous.**
- ⇒ Constat d'un **report systématique 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.

CERTAINES POPULATIONS STRUCTURELLEMENT PÉNALISÉES PAR LE DÉVELOPPEMENT DE L'ADMINISTRATION NUMÉRIQUE

Qui sont ces publics structurellement pénalisés par le développement de l'administration numérique ?

- Les **personnes en situation de handicap** : toutes n'éprouvent pas de difficultés avec le numérique mais le handicap peut renforcer ces difficultés si les procédures dématérialisées ne sont pas adaptées. Aujourd'hui seules 37 % des 250 démarches administratives dématérialisées les plus utilisées par les Français sont accessibles. C'était 12% il y a 3 ans.

Caractère peu contraignant des obligations et des sanctions pour garantir un accès effectif aux démarches et informations en ligne.

Des programmes d'amélioration sont mis en place :

- « Commandos UX » de la DINUM pour mise en conformité du RGAA;
- Outils de simplification des documents administratifs intégrant la composante lisibilité de la DITP (Direction interministérielle de la transformation publique)

- **Les jeunes** sont moins à l'aise qu'on ne le croit avec l'administration dématérialisée. Le mythe du « digital native » : 25% des 18-24 ans rencontrent des difficultés pour réaliser seuls des démarches en ligne : c'est 14 points de plus que la moyenne;

CERTAINES POPULATIONS STRUCTURELLEMENT PÉNALISÉES PAR LE DÉVELOPPEMENT DE L'ADMINISTRATION NUMÉRIQUE

- **Les personnes âgées** : le numérique aggrave, pour certaines, la dépendance à un tiers. Plus d'une personne âgée sur sept abandonne ses démarches face aux difficultés administratives.
- **Les personnes en situation de précarité sociale** : le numérique une nouvelle conditionnalité de l'accès aux droits sociaux. Les démarches numériques apparaissent parfois comme un obstacle insurmontable, parce que ces personnes sont moins familières avec le numérique, moins bien équipées, alors même que l'accès aux droits sociaux revêt un caractère vital pour elles, et qu'elles ont plus de démarches à faire.
- **Les personnes détenues** : un accès au numérique toujours refusé pour des raisons de sécurité. Certains droits et libertés (liberté d'expression, droit à l'instruction, droit de la défense, ...) se trouvent entravés.

Des expérimentations existent : tablette numérique en cellule - projet Numérique en détention (NED) pour gérer via un Intranet la cantine, les requêtes, les rdv, la diffusion d'information.

CERTAINES POPULATIONS STRUCTURELLEMENT PÉNALISÉES PAR LE DÉVELOPPEMENT DE L'ADMINISTRATION NUMÉRIQUE

- Les **personnes étrangères** sont encore massivement empêchées d'accomplir des démarches.

Décision du 3 juin 2022 : le Conseil d'Etat a jugé, en se prononçant sur le cas particulier des demandes de titre de séjour des étrangers, que l'obligation d'avoir recours à un téléservice pour l'accomplissement de démarches administratives pouvait être instaurée mais une telle obligation ne peut être imposée que si l'accès normal des usagers au service public et l'exercice effectif de leurs droits sont garantis. A défaut, des solutions de substitution à l'usage obligatoire du téléservice doivent être prévues.

UNE AUTRE APPROCHE EST POSSIBLE

- Relations administrations / usagers : Le Défenseur des droits est favorable au développement du numérique mais sous certaines réserves;
- Le numérique outil permettant le multicanal;
- Changement culturel de la conception des services publics;
- Changement de posture : bienveillance, confiance a priori, « aller vers »;
- Respect des principes (anciens) du service public : égalité, continuité et mutabilité;
- La transformation des services publics : vocable récent.

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

- Laisser à chaque usager le choix de son mode de relation avec l'administration – la procédure dématérialisée, une alternative aux autres modes de communication ;
- Politique de compensation des difficultés générées par la dématérialisation et non de déploiement d'une offre supplémentaire;
- Ne pas enfermer l'utilisateur dans une relation exclusivement et définitivement numérique ;
- Ne pas faire porter aux usagers la responsabilité des erreurs ou des dysfonctionnements des sites internet;

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

- Permettre à chacun qui le souhaite d'être accompagné ou formé;
- Veiller à l'accessibilité et à la qualité des ergonomies des sites pour tous;
- Améliorer la conception et le déploiement des sites;
- Déployer cette politique d'inclusion au plus proche des usagers;
- S'appuyer sur les données publiques pour faciliter l'accès aux droits;
- Garantir un accès effectif à internet suffisant pour mener des démarches administratives en ligne;
- Faciliter l'équipement et la connexion;
- Organiser un accompagnement qui ne se limite pas au numérique;
- Développer et systématiser « l'aller vers ».

PRINCIPALES RECOMMANDATIONS DU DÉFENSEUR DES DROITS

Mettre en place un véritable dispositif de contrôle de conformité des sites internet publics aux règles d'accessibilité, assorti de sanctions dissuasives et d'une obligation de prise en compte, notamment dans les cahiers des charges des marchés publics, de l'accessibilité lors de la conception ou de la refonte d'un site.

Garantir aux personnes privées de leur liberté un accès aux sites internet des services publics, des organismes sociaux et des sites de formation en ligne reconnus par le ministère de l'Éducation nationale et celui de l'enseignement supérieur et de la recherche.

Proposer aux personnes privées de leur liberté une formation aux outils numériques et un accompagnement dans leurs démarches administratives.

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 afin de comprendre leurs difficultés et d'étudier leurs propositions pour adapter leur ergonomie et le vocabulaire des formulaires.

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.

Simplifier les démarches d'accès aux droits comme par exemple le coffre-fort numérique.

PRINCIPALES RECOMMANDATIONS DU DÉFENSEUR DES DROITS

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.

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 afin d'être informés régulièrement de l'avancée de l'instruction de celle-ci ;

Instaurer une procédure permettant à l'utilisateur de signaler une difficulté – d'ordre technique ou due à une situation non prévue – à effectuer la démarche, et ce par tous moyens utiles ;

Permettre aux agents auxquels ces difficultés sont signalées de disposer de prérogatives suffisantes pour les lever.

PRINCIPALES RECOMMANDATIONS DU DÉFENSEUR DES DROITS

Développer davantage les possibilités d'accès multiples aux services publics, la mise en œuvre de l'accueil multicanal ne pouvant pas se limiter aux seuls espaces France services. Où qu'il se trouve, l'utilisateur doit pouvoir choisir le mode de communication le plus approprié à sa situation lorsqu'il échange avec l'administration.

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.

Rendre réellement gratuites les plateformes téléphoniques de tous les services publics soient gratuites (N° vert) et non pas seulement la non surtaxation des appels.

Donner la possibilité à l'utilisateur 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, sauf si la personne consent expressément et au préalable aux échanges dématérialisés.

Garantir un délai permettant de faire des rectifications pour toutes les démarches administratives réalisées en ligne.

PRINCIPALES RECOMMANDATIONS DU DÉFENSEUR DES DROITS

Développer le partage de données et le pré-remplissage des formulaires entre services publics sociaux, nationaux et territoriaux.

Créer, au ministère du Travail, au ministère de la Fonction publique et au ministère de l'Éducation nationale, une filière des métiers de la médiation numérique, notamment dans la fonction publique territoriale, actant la pérennisation de leur action et de leur utilité.

Favoriser, dans tous les lieux d'accompagnement aux démarches administratives, notamment dans les espaces France services, la présence d'un écrivain public numérique accessible gratuitement.



MERCI POUR VOTRE ATTENTION!

Pour plus d'informations :
www.defenseurdesdroits.fr