

PRÉSENTATION DU DEFENSEUR DES DROITS ET DE SES CONSTATS ET RECOMMANDATIONS SUITE À LA DEMATERIALISATION DES SERVICES PUBLICS





*« 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.

LES DOMAINES DE COMPÉTENCES

Dysfonctionnement des services publics

Suspension allocations CAF ;
refus de permis de construire
; délai d'instruction d'une
Préfecture ; ...

Protection des droits de l'enfant

Refus d'inscription à l'école ;
refus d'octroi d'un AESH ; ...



Respect de la déontologie par les forces de sécurité

Refus de prise de plainte ;
propos déplacés ; violences ;

...

Protection et défense des lanceurs d'alerte

Lutte contre les discriminations

Refus d'aménagement de poste
d'une personne en situation de
handicap ; harcèlement moral
discriminatoire ; discrimination
directe et indirecte ; ...



L'INSTITUTION

Le terme “**Défenseur des droits**” désigne

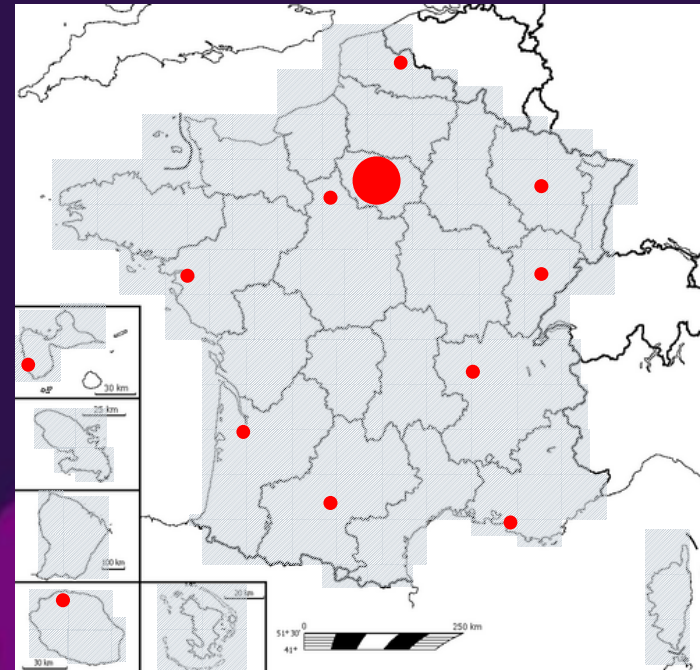
La personne qui dirige l'Institution

- nommée par le Président de la République pour un mandat de 6 ans,
- son mandat est irrévocable et non renouvelable, garantissant son indépendance.
- Elle reçoit aucune instruction dans l'exercice de ses attributions.



Claire Hédon occupe cette fonction depuis le 22 juillet 2020.

L'Institution dans sa globalité



LA SAISINE

La saisine du Défenseur des droits est **gratuite** et peut se faire :



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).



Plateforme
antidiscrimination.fr
avec le numéro **39 28**



Plateforme
à destination
des
personnes en détention **31 41**



L'INSTITUTION



A photograph of two young women sitting at a desk, looking at a laptop screen. The woman on the left has dark curly hair and wears glasses and a colorful striped t-shirt. The woman on the right has long brown hair and wears a brown and black checkered off-the-shoulder top. They appear to be in a professional or educational setting.

RAPPORT

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

LA DEMATERIALISATION

La **dématérialisation** c'est le processus de transformation des documents du format papier physique au format numérique.



2019, LES PREMIERS CONSTATS ET LES PREMIERES RECOMMANDATIONS

	2010	2014	2018	2019	Évolution 2014
Relations avec les services publics	38 091	34 527	55 785	61 596	+ 78,4%

Les constats:

- La **fracture sociale et territoriale** dans l'accès à internet et aux équipements numériques
- Un accès effectif à une **connexion internet**
- Les difficultés d'accès au **matériel informatique**
- Une conception et un déploiement des **sites internet** parfois **inadaptés**
- La dématérialisation touche différents publics



2019, LES PREMIERS CONSTATS ET LES PREMIERES RECOMMANDATIONS

Les **recommandations** :

- Nécessité d'une **alternative aux démarches dématérialisées**
- **Accompagnement** des usagers
- **Prise en compte des difficultés** pour les usagers
- **Améliorer et simplifier** les démarches dématérialisées
- **Formation** des accompagnateurs
- Prise en compte des **publics spécifiques**



2022, LE SUIVI DES CONSTATS ET DES RECOMMANDATIONS

	2020	2021	2022	2021-2022
Relations avec les services publics	60 669	72 304	82 202	+ 14 %

Les constats:

- Des difficultés persistantes pour certains publics
- Les effets de la dématérialisation nous concernent tous
- Malgré certains infléchissements, les problématiques soulevées par la dématérialisation demeurent



2022, LE SUIVI DES CONSTATS ET DES RECOMMANDATIONS



Les constats:

- Des difficultés persistantes pour certains publics
- Les effets de la dématérialisation nous concernent tous
- Malgré certains infléchissements, les problématiques soulevées par la dématérialisation demeurent

En détail:

- Les personnes en situation de handicap
- Les majeurs protégés
- Les personnes détenues
- Les personnes âgées
- Les jeunes
- Les personnes précaires
- Les personnes étrangères



2022, LE SUIVI DES CONSTATS ET DES RECOMMANDATIONS



Les constats:

- Des difficultés persistantes pour certains publics
- Les effets de la dématérialisation nous concernent tous
- Malgré certains infléchissements, les problématiques soulevées par la dématérialisation demeurent

En détail:

- La voie numérique doit demeurer un droit
- Report de charges et de responsabilités sur l'utilisateur
- Glissement du principe d'adaptabilité du service public



2022, LE SUIVI DES CONSTATS ET DES RECOMMANDATIONS



Les constats:

- Des difficultés persistantes pour certains publics
- Les effets de la dématérialisation nous concernent tous
- Malgré certains infléchissements, les problématiques soulevées par la dématérialisation demeurent

En détail :

- Les plans d'inclusion peinent à atteindre leurs cibles
- Pas d'alternatives prévues à cette dématérialisation
- Les « espace France Services » font ressortir un tableau contrasté



2022, LE SUIVI DES CONSTATS ET DES RECOMMANDATIONS

Les **recommandations** :

- Une administration responsable de l'accès de tous aux services publics
- Une stratégie d'inclusion et de qualité numérique durable et structurée

En détail :

- Préserver plusieurs modalités d'accès
- Rendre gratuite les plateformes téléphoniques
- Améliorer l'information des usagers concernant la gratuité des démarches
- Pouvoir revenir sur le consentement donné pour la réalisation de démarches dématérialisées
- Instaurer le principe d'un envoi papier des notifications de droits avec les voies et délais de recours
- Garantir un délai pour faire rectifier toutes les démarches administratives



2022, LE SUIVI DES CONSTATS ET DES RECOMMANDATIONS

Les **recommandations** :

- Une administration responsable de l'accès de tous aux services publics
- Une stratégie d'inclusion et de qualité numérique durable et structurée

En détail :

- Inclure les usagers et les agents dans l'élaboration et l'évaluation des processus de dématérialisation
- Adopter une ergonomie adaptée à tous
- Développer le partage de données et le pré-remplissage
- Développer les espaces de wifi gratuit
- Mieux faire connaître les dispositifs d'accompagnement des usagers et travailler à leur coordination
- Créer une filière des métiers de la médiation numérique
- Mettre en place des actions d'« aller-vers »

