

Dématérialisation des services publics, où en est-on ? Constats et recommandations de la Défenseure des droits [Rapport]

Le Défenseur des droits avait consacré un rapport en 2019 [<https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2019/01/dematerialisation-et-inegalites-dacces-aux-services-publics>] à la dématérialisation des démarches administratives. Il mettait en garde sur une dématérialisation conduite « à « *marche forcée* », *sans tenir compte des difficultés bien réelles d'une partie de la population et des besoins spécifiques de certaines catégories d'usagers* ». Il formulait 22 recommandations à l'intention des administrations.

Trois ans après, la Défenseure des droits (Claire Hédon, nommée en juillet 2020 à la tête de cette autorité indépendante, chargée de défendre les droits des citoyen.ne.s) revient, **dans un rapport détaillé, sur les inégalités d'accès aux droits provoquées par la dématérialisation des services publics** [<https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2022/02/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-on>].

En 2021, près de 115 000 réclamations ont été adressées à la Défenseure des droits dont 91 000 concernent les services publics, selon les chiffres publiés dans le rapport présenté par l'autorité indépendante le 16 février 2022. La dématérialisation des démarches administratives représente une part significative de ces dossiers. Sur la base de ce rapport, elle formule 38 nouvelles recommandations.

Référence : 1

Un bilan contrasté

Des mesures en faveur de l'inclusion numérique

Les enjeux d'inclusion ont davantage été pris en compte dans les discours des autorités publiques en la matière, observe la Défenseure des droits. « *Au cours des dernières années, l'État a mis en place de nombreux dispositifs destinés à accompagner les usagers en difficulté et*

à mesurer et améliorer la qualité des services numériques. Il a également investi pour élargir les possibilités d'accès réel à un internet de qualité suffisante pour réaliser ses démarches en ligne ».

- Des améliorations sont perceptibles en ce qui concerne la couverture du réseau et la connexion à internet, avec le déploiement du très haut débit et de la fibre, et une augmentation du taux de raccordement et de connectivité.
- L'effort d'accompagnement des usagers s'est traduit notamment par la transformation des Maisons des services au public (MSaP) en espaces France Services.
- Dans le cadre du plan France relance, 250 millions sont dédiés à l'inclusion numérique. *« Ce plan a permis la mise en place de dispositifs comme les Conseillers numériques France Services qui ont vocation à sensibiliser les usagers aux enjeux du numérique et à les accompagner dans leurs démarches administratives en ligne ».*
- L'outil Aidants Connect s'inscrit dans cette même logique, il permettra, à l'issue de son déploiement, à des aidants professionnels habilités, via un dispositif d'identification France Connect, de réaliser des démarches administratives en ligne de manière légale et sécurisée pour le compte de personnes en difficulté avec les outils numériques.
- La distribution du Pass numérique ciblée par les prescripteurs (collectivités, CCAS, établissements publics, entreprises) a permis le rapprochement de publics vulnérables des lieux qualifiés avec pour objectif de valoriser les compétences acquises et de ne pas se focaliser sur les carences.
- Enfin, dans l'ensemble des démarches destinées à améliorer l'accompagnement des usagers, les pouvoirs publics promeuvent « l'aller-vers ».

Une attention renouvelée à la « qualité » des services numériques

« À côté des leviers mobilisés pour l'inclusion numérique, une démarche globale d'amélioration de la qualité du service numérique a été annoncée

dès le 13 octobre 2017, dans le cadre du lancement du plan Action publique 2022. »

La direction interministérielle du numérique (DINUM) « se positionne en acteur de l'amélioration de la qualité de l'ensemble des services publics numériques ». *« Elle y contribue au travers de « l'Observatoire de la qualité des démarches en ligne », qui permet de suivre, selon différents indicateurs (de simplicité, d'accessibilité, de satisfaction...) l'évolution des 250 procédures administratives les plus souvent accomplies sur internet ».*

Plusieurs outils innovants visent à recueillir l'avis des usagers afin de le prendre en compte dans la conception ou l'évolution des sites publics : *« Ces efforts et ces investissements publics traduisent une prise de conscience assez récente de la nécessité d'accompagner les transformations que le numérique entraîne dans la société, en particulier dans la relation de service public, et ils doivent à ce titre être globalement salvés. Pour autant, ils ne suffisent à l'évidence ni à combler l'ensemble des « fractures » liées au numérique, ni à assurer l'égal accès de toutes et tous aux services publics, avec ou sans le numérique ».*

- le programme « ServicesPublics+ » conçu pour identifier les difficultés rencontrées par les usagers dans la réalisation de leurs démarches,
- l'ouverture des sites « voxusagers.gouv.fr » et « Oups.gouv.fr »¹⁹,
- l'intégration du bouton « je donne mon avis » à la fin d'une démarche administrative pour recueillir l'expérience usager,
- la plateforme téléphonique « Solidarité Numérique » qui vise notamment à apporter des réponses quotidiennes aux problématiques numériques des citoyens,
- la plateforme Pix,
- déploiement de Hubs territoriaux qui ont vocation à structurer les acteurs de la médiation numérique à l'échelle interdépartementale...

Des difficultés qui persistent

Des processus de dématérialisation qui restent inadaptés

« En ce qui concerne la fiabilité des processus de dématérialisation

menés par les administrations, certaines difficultés signalées en 2019 se vérifient toujours. En particulier, les dossiers traités par la Défenseure des droits montrent une nouvelle fois que certaines démarches numériques ne prennent pas en compte l'ensemble des situations prévues par les textes. Dans de tels cas, le numérique n'offre qu'un accès dégradé et rétréci aux droits des usagers. » **Un suivi de la qualité de service qui passe à côté de ceux qui sont le plus en difficulté** « Les dispositifs mis en place présentent une limite qui fausse lourdement les analyses que l'on peut faire de leurs résultats : dans la plupart des cas, ils ne recueillent l'avis que de ceux qui réussissent à se connecter, voire à réaliser la démarche dans son ensemble. » **Une approche multicanale qui n'est pas conçue comme la norme**

Certaines procédures ne prévoient toujours pas d'alternative réelle à la procédure en ligne. « Ces situations caractérisent une rupture de l'égalité devant le service public, font naître un sentiment de relégation voire d'exclusion pour celles et ceux qui les subissent, et contribuent à miner notre cohésion sociale ».

Des dispositifs d'accueil physique des usagers qui ne couvrent pas tous les besoins « Lorsqu'elles imposent de passer par une démarche dématérialisée pour accéder à leurs services, certaines administrations font l'effort d'offrir un accueil physique complémentaire, qui ne constitue pas à proprement parler une alternative à la saisine numérique, mais qui représente un service d'accompagnement à l'accomplissement des démarches en ligne. »

Le rapport évoque, à ce propos, les « Points d'accueil numériques » (PAN) présents dans les préfectures et sous-préfectures de chaque département : il observe que le soutien des médiateur.trice.s s'y « arrête à un appui à l'utilisation des outils informatiques ».

S'agissant de la création des espaces France Services, le rapport observe qu'il s'agit « d'un dispositif encore très jeune, qui est toujours en cours de déploiement. À terme, sa pertinence et son efficacité dépendront assurément de plusieurs facteurs : le maillage suffisamment fin du territoire, la qualité de la formation et du cadre d'emploi dont bénéficient les agents d'accueil qui sont au contact des usagers, la constance de l'engagement des institutions partenaires, la pérennité des soutiens financiers ».

Une offre d'inclusion numérique mal connue et peu lisible

La Défenseure des droits souligne « la méconnaissance par les usagers des dispositifs d'accompagnement, y compris l'offre de service public de proximité France Services, et ce bien que cette dernière ait fait l'objet d'une campagne de communication nationale dans le courant du second trimestre 2021 », une méconnaissance, « qui n'est pas sans lien avec leur multiplication ».

« Un grand nombre d'acteurs, collectivités territoriales, services de l'État, organismes de sécurité sociale, acteurs associatifs, entreprises commerciales, développent des outils d'accompagnement à des échelles diverses, avec des publics cibles divers, des services et des approches variables. En théorie, cette multiplicité de services présente l'intérêt de donner aux usagers de nombreux points d'entrée, voire de trouver des services adaptés à leur situation personnelle. Elle permet aussi de faire émerger des initiatives remarquables ». Toutefois, « certains professionnels de l'accompagnement social ont du mal à savoir quel est le bon simulateur ou la bonne formation, ou le bon interlocuteur, quel est le service effectivement rendu, à s'assurer de sa pertinence ou de sa qualité ». **Un long chemin vers l'autonomie numérique...** « La formation au numérique ne peut cependant tenir lieu de seule politique d'accès aux droits et aux services publics, l'utilisateur ne pouvant être tenu pour responsable de sa capacité ou non à maîtriser l'outil informatique » observe la Défenseure des droits. « Il est non seulement illusoire de croire que toutes les personnes rencontrant des difficultés avec le numérique sont prêtes pour devenir autonomes au moyen d'une simple formation, mais il convient également de rappeler que la formation n'est pas une obligation : les usagers ont le « droit » de ne pas être formés au numérique et de ne pas recourir au numérique pour leurs échanges avec l'administration. Ils ne peuvent être privés de leur accès aux droits fondamentaux, ni aux prestations auxquelles ils sont éligibles, du simple fait qu'ils ne pratiquent pas les communications électroniques ». **Des financements de court terme** « Les dispositions du plan France Relance qui font de l'inclusion numérique un objectif gouvernemental fournissent des moyens significatifs pour le recrutement et la formation des conseillers numériques entre 2020 et 2022, mais sans précisions sur les financements prévus au-delà de ces deux premières années. »

La charge et la responsabilité du bon fonctionnement

de la procédure reposent sur l'utilisateur

En 2019 déjà, le Défenseur des droits avait alerté sur le fait que la numérisation des démarches conditionnait l'accès aux services publics à la capacité de l'utilisateur à payer : coût de l'équipement, de l'abonnement, frais liés aux recours à des prestataires privés qui proposent, moyennant rémunération, la réalisation de certaines démarches administratives (demande d'un titre de séjour, d'un acte de naissance, d'un permis de conduire, etc.) pour le compte des demandeurs. « Ce transfert de charge financière, dont il est aujourd'hui évident qu'il met une partie des utilisateurs en difficulté pour accéder à ses droits, s'accompagne d'un transfert de charge de travail : sur internet, l'utilisateur doit s'informer, s'orienter, remplir seul des formulaires en ligne, suivre ses courriels sur une ou plusieurs messageries, mettre à jour son navigateur et les divers logiciels nécessaires, comprendre parfaitement les implications liées au fait de cocher telle ou telle case, s'adapter aux changements de sites, numériser des documents, etc. »

Ce transfert de charge s'accompagne enfin d'une responsabilité nouvelle qui pèse sur l'utilisateur : « il doit être capable de faire tout cela, avec aisance, sans se tromper, en prenant les initiatives nécessaires pour y arriver. Le processus de dématérialisation semble reposer implicitement sur une conception spécifique de ce que doit être l'utilisateur aujourd'hui, à l'ère du numérique : un acteur parfaitement autonome, qui ne mobilise pas les ressources administratives. Il s'agit là d'un utilisateur idéal, vers lequel tous les utilisateurs devraient tendre. Et pour ceux qui n'y arrivent pas, la dématérialisation forcée est une forme de maltraitance institutionnelle ».

À une exclusion numérique toujours importante, s'ajoutent de nouvelles formes de difficultés pour les utilisateurs

« Malgré les investissements et les dispositifs mis en place par les pouvoirs publics, la situation des utilisateurs n'a que peu évolué depuis le précédent rapport du Défenseur des droits, et la plupart des constats dressés en 2019 sont toujours valables aujourd'hui : une part significative de la population n'a, dans les faits, pas accès aux procédures dématérialisées, par défaut d'équipement adapté, de savoir faire, d'accès à une connexion internet de qualité suffisante, et de nombreuses

saisines adressées aux délégués territoriaux en matière de relations avec les services publics découlent des difficultés engendrées par la transformation numérique ».

La Défenseure des droits observe en 2021 une augmentation de 15 % des saisines concernant des usagers de services publics.

Des fractures numériques qui ne sont pas résorbées

« Une part importante de la population n'a pas recours aux procédures en ligne, et parmi celles et ceux qui y ont recours, 13 % sont en difficulté pour y arriver seuls. L'incapacité d'accès à l'administration numérique n'est pas marginale, elle concerne des millions de personnes ».

Ce constat s'appuie sur les données issues du Baromètre du Numérique et celle de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES). Ce constat s'appuie aussi sur les remontées des 530 délégués du Défenseur des droits : ceux-ci rapportent que la dématérialisation des démarches administratives représente une part significative des dossiers qui leur sont soumis et que, depuis deux ans, le nombre de réclamations en lien avec la dématérialisation est en augmentation.

- 19 % des Français n'ont pas d'ordinateur à domicile, 22 % des personnes ne disposent à leur domicile ni d'un ordinateur, ni d'une tablette.
- 28 % des personnes s'estiment peu compétentes ou pas compétentes pour effectuer une démarche administrative en ligne.
- « L'incompétence » déclarée est plus forte chez les individus les moins diplômés, qui disposent d'un niveau de vie faible ou qui résident en zone rurale, chez les 18-24 ans et chez les plus de 70 ans, mais quelles que soient les catégories analysées, une partie non négligeable de la population ne se sent pas compétente pour faire ses démarches en ligne. 8 % des Français n'ont pas d'adresse mail personnelle ou professionnelle.

- 76 % des Français de 18 ans ou plus ont eu recours en 2020 à l'administration numérique, action plus facilement réalisée par les groupes les plus diplômés et favorisés.
- En 2019, si dans la majorité des cas les personnes y arrivent seules et sans difficulté, 13 % ont eu besoin d'un concours extérieur pour y parvenir. 6 % des personnes ont échoué. Pour ces dernières, dans la moitié des cas, les personnes parviennent à leurs fins en se rendant directement au guichet de l'administration concernée, ou en prenant contact par téléphone. Mais dans près d'un cas sur trois (28 %) la démarche n'a finalement pas été menée à son terme.

« Les effets négatifs de la dématérialisation concernent également les aidants, familiaux ou professionnels du secteur social, le monde associatif, les agents publics, en particulier dans les petites communes. Tous doivent s'adapter à ce changement sur lequel ils n'ont pas pris. Ils sont ainsi priés de se conformer aux processus numériques décidés par les services publics, doivent s'y adapter et modifier leurs relations à l'administration. »

Certaines populations sont structurellement pénalisées par le développement de l'administration numérique

Début 2022, ce sont désormais 40 % des sites internet publics qui sont accessibles à destination des personnes en situation de handicap. « Cette augmentation peut être saluée comme une avancée mais ne saurait suffire à garantir l'accès universel aux démarches administratives, dès lors que plus de 60 % des sites publics demeurent encore « hors de portée » des personnes en situation de handicap ». « Il en va de même de la situation des personnes détenues, qui n'a quasiment pas évolué, alors qu'elles sont confrontées à la nécessité de réaliser des démarches administratives pour faire valoir leurs droits. » « Un constat analogue prévaut pour d'autres catégories de personnes, comme les personnes en situation de pauvreté, les personnes âgées, les majeurs protégés. » « Les obstacles à l'accès aux droits semblent même s'être renforcés pour les jeunes, pour certains parents ou pour les personnes étrangères, qui restent aujourd'hui victimes de très graves dysfonctionnements administratifs mettant en cause leur accès à certains de leurs droits fondamentaux ».

Renforcer la politique d'inclusion numérique et offrir aux usagers la possibilité de choisir réellement leurs modes d'interaction avec les administrations

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. *« Il faut bien sûr 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 dans cette direction, en particulier pour les populations actuellement les plus pénalisées par la dématérialisation ».*

Il est également proposé *« de renverser la perspective, et d'offrir aux usagers la possibilité de choisir réellement leurs modes d'interaction avec les administrations afin que le service public s'adapte aux besoins et aux réalités des usagers et non l'inverse (...). La dématérialisation des procédures administratives s'inscrirait ainsi comme une offre supplémentaire et non substitutive au guichet, au courrier papier ou au téléphone ».*

38 nouvelles recommandations

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.

La Défenseure des droits invite le Gouvernement à réfléchir à la création d'une délégation interministérielle de l'accessibilité numérique, qui serait chargée du pilotage, du contrôle et du suivi dans la durée de l'accessibilité numérique des services publics.

Introduire dans la formation initiale et continue des professionnels du numérique, une formation à l'accessibilité numérique.

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.

Encourager le développement de partenariats entre les opérateurs de télécommunications fixes et les bailleurs sociaux publics ou privés ou les gestionnaires de logements étudiants, de pensions de famille ou encore de centres d'hébergement d'urgence, pour proposer à ces locataires une connexion à un prix solidaire négocié.

Donner accès, dans les établissements médico-sociaux, notamment les centres d'hébergement, à une connexion internet et à la possibilité de charger la batterie des téléphones portables.

Développer les filières de récupération et de reconditionnement d'ordinateurs, tablettes et smartphones, pour leur donner une seconde vie à des prix solidaires, dans le prolongement de la loi du 15 novembre 2021 visant à réduire l'empreinte environnementale numérique en France qui prévoit que, dans un délai de six mois à compter de sa promulgation, le Gouvernement remette au Parlement un rapport sur les mesures qui pourraient être envisagées afin d'améliorer le recyclage, le réemploi et la réutilisation des équipements numériques et sur la faisabilité de ces mesures.

Mieux encadrer le coût des appels vers les administrations, qui restent non négligeables à partir de cartes prépayées et mieux informer les usagers sur les coûts induits par le recours aux visioconférences.

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.

Mettre en place des ajustements pour garantir au mieux les droits des majeurs protégés. La Défenseure des droits recommande également à la Cnaf d'assurer une harmonisation des conditions d'accès à son site pour les différents statuts des mandataires judiciaires à la protection des majeurs (services, individuels, préposés, familles ou proches) pour qu'il n'y ait pas de disparités selon les modes d'exercice de la mesure.

Faire preuve de vigilance lors du déploiement du nouvel espace numérique de santé, lequel a pour objectif de rassembler les données médicales des usagers sous la forme d'un carnet de santé numérique (ordonnances, examens, résultats d'analyses...).

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

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.

Organiser des concertations au sein de la communauté éducative sur la transmission des informations relatives à la scolarité des élèves de l'enseignement primaire et secondaire (notes, devoirs, absences...) afin de s'assurer qu'elle s'opère selon des modalités définies en fonction de choix pédagogiques et non dictées par la technologie – avec, en tout état de cause, le souci permanent de l'intérêt supérieur de l'enfant. La Défenseure des droits recommande également que les familles puissent obtenir des écoles et des établissements scolaires le maintien de communications non numériques.

Accompagner la dématérialisation d'effectifs supplémentaires dans toutes les préfectures où les délais de traitement sont actuellement trop longs.

La Défenseure des droits réitère ses recommandations formulées dans sa décision 2020, et notamment : Ouvrir des points d'accès numériques pérennes dédiés à l'accompagnement des étrangers a minima dans

chaque ville où est établie une préfecture ou sous-préfecture, les doter d'agents formés au droit au séjour – en nombre suffisant – et leur donner accès aux outils métier leur permettant de résoudre toute difficulté technique rencontrée par les usagers dans le cadre de leurs démarches.

- 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.

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, y compris aux personnes en situation irrégulière.

Rajouter à la liste des pièces permettant de justifier de la régularité du séjour pour bénéficier des prestations familiales et des aides au logement figurant dans le code de la sécurité sociale les attestations dématérialisées délivrées via l'ANEF.

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 (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'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.

Inclure des usagers en difficulté avec le numérique dans l'élaboration et dans l'évaluation des processus de dématérialisation des services publics.

Regrouper les modifications des interfaces afin d'en limiter le nombre pour ne pas perturber les utilisateurs, car des changements d'interfaces répétés et rapprochés dans le temps ont des incidences sur les utilisateurs (pertes de repères, parfois renoncement) mais également sur les accompagnants qui doivent réadapter leurs outils pédagogiques d'accompagnement (mise à jour des tutoriels).

Adopter dans tous les services publics producteurs de démarche en ligne ou diffusant des informations en ligne, une démarche facilitant la compréhension par tous et toutes des tâches, étapes, choix, informations importantes... Cette démarche, qui profitera à tous les usagers, devrait s'appuyer sur : Développer le partage de données et le pré-remplissage des formulaires entre services publics sociaux, nationaux et territoriaux.

- l'utilisation d'une ergonomie adaptée à tous et l'utilisation d'un vocabulaire et de formulation simples. Le Défenseur des droits avait à cet égard préconisé en 2019 l'utilisation du langage « facile à lire et à comprendre » (FALC) ;
- le développement de tutoriels expliquant le déroulement de la démarche, les pièces nécessaires à la réalisation de la démarche. Ces tutoriels, tout comme les formulaires notamment ceux à l'attention des personnes étrangères, pourraient être traduits en plusieurs langues et accessibles aux personnes en situation de handicap.

Développer des espaces de WIFI gratuit et conduire une consultation sur un « droit à la connexion » ou un « droit d'accès au numérique », en y associant aussi bien les fournisseurs d'accès à internet que les personnes précaires. Mener des expérimentations pour déterminer le meilleur modèle qui rendrait internet accessible à tous.

Prendre toutes les mesures utiles pour que les dispositifs d'accompagnement des usagers soient connus, que leurs services soient identifiés et qualifiés, et que leur action soit coordonnée.

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.

Sources

- 1. [Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?](https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2022/02/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-on)
[<https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2022/02/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-on>]

Labo Société Numérique



FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité



de la connexion
des territoires

*Dématérialisation des services publics, où en est-on ? Constats et recommandations de la
Défenseure des droits [Rapport]*