

Faux sites administratifs : repérer, réagir, signaler

Un million de personnes par an se font facturer des démarches gratuites, pour environ 150 millions d'euros. Les signes qui ne trompent pas, et la marche à suivre quand c'est trop tard.

À qui s'adresse cette fiche ?

Aux conseillers numériques, agents France services, médiateurs et bénévoles qui animent des ateliers, et à toute personne qui fait ses démarches seule.

Au sommaire

1. De quoi parle-t-on ?
2. Cinq signes qui doivent alerter
3. Les bonnes adresses officielles
4. J'ai payé : que faire ?
5. Signaler, et animer un atelier sur le sujet

1. De quoi parle-t-on ?

- **Les faux sites** imitent l'apparence des sites publics : charte graphique, couleurs bleu-blanc-rouge, référence à un ministère, bon positionnement dans les moteurs de recherche.
- **Les sites d'« aide aux démarches »** ne sont pas toujours illégaux : certains facturent une prestation d'assistance. Le problème naît quand le prix, la nature du service ou l'absence de lien avec l'administration sont dissimulés.
- **Les abonnements cachés** sont fréquents : l'utilisateur croit payer un document une fois, et se retrouve engagé sur la durée.
- La DGCCRF a contrôlé 44 professionnels de l'aide payante aux démarches en 2023 : **61 % des sites contrôlés étaient en anomalie.**

Le réflexe de base : presque toutes les démarches administratives sont gratuites. Avant de payer, vérifier sur **service-public.gouv.fr**, qui recense les sites officiels.

Version du 17 septembre 2026 · Licence Etalab 2.0 : réutilisation et diffusion libres, avec mention de la source.

Fiche rédigée par l'équipe Certyne (certyne.com), éditeur français de signature électronique. Chiffres et constats repris des publications de la DGCCRF.

2. Cinq signes qui doivent alerter

Signe	Ce qu'il faut regarder
L'adresse du site	Les sites publics français se terminent par .gouv.fr (ou .fr pour certains organismes : ameli.fr, urssaf.fr, laposte.fr). Méfiance devant « .gouv.org », « -gouv.fr », « gouv-service.com », ou un nom très long avec des tirets.
Le prix affiché	Un « frais de traitement », « frais de dossier » ou « assistance » sur une démarche connue comme gratuite : carte grise, acte de naissance, casier judiciaire, permis, carte européenne d'assurance maladie.
Les conditions générales	Chercher les mots « abonnement », « reconduction », « résiliation ». Un service facturé chaque mois n'est pas une démarche administrative.
La provenance du lien	Publicité en tête des résultats de recherche, lien reçu par SMS ou e-mail, QR code affiché dans la rue : autant d'entrées à vérifier avant de saisir la moindre donnée.
Les mentions légales	Une administration ne vend pas de prestation et publie des mentions légales claires. Une société éditrice inconnue, une adresse à l'étranger, aucun numéro : on ferme.

Astuce d'atelier : faire chercher la même démarche par deux personnes, l'une en tapant le nom du document dans un moteur de recherche, l'autre en passant par service-public.gouv.fr. Comparer les résultats et les prix : la démonstration est plus parlante que n'importe quelle consigne.

3. Les bonnes adresses officielles

Besoin	Où aller
Point de départ de toute démarche	service-public.gouv.fr (particuliers) et entreprendre.service-public.gouv.fr (entreprises)
Impôts	impots.gouv.fr
Santé	ameli.fr
Retraite	info-retraite.fr
Carte grise, permis	ants.gouv.fr
Formalités d'entreprise	formalites.entreprises.gouv.fr
Informations légales d'une entreprise ou d'une association	annuaire-entreprises.data.gouv.fr
Étrangers en France	administration-etrangers-en-france.interieur.gouv.fr
Signalement d'un problème de consommation	signal.conso.gouv.fr
Aide en cas de piratage ou d'escroquerie en ligne	cybermalveillance.gouv.fr

4. J'ai payé : que faire ?

- 1 Rassembler les preuves** : capture d'écran du site, courriel de confirmation, relevé bancaire, conditions générales.
- 2 Demander l'annulation et le remboursement** par écrit au professionnel, en rappelant la date et le montant.
- 3 Vérifier s'il y a un abonnement** et le résilier ; surveiller les prélèvements des mois suivants.
- 4 Contacter sa banque** si des prélèvements continuent ou si la carte a été utilisée sans accord : faire opposition et demander le remboursement des opérations non autorisées.
- 5 Signaler** sur SignalConso, le service de la DGCCRF.
- 6 Porter plainte** en cas d'usurpation de l'identité d'un service public ou de fraude bancaire.
- 7 Refaire la démarche** sur le site officiel : le paiement à un intermédiaire ne vaut pas dépôt du dossier.

5. Signaler, et animer un atelier

Le signalement est utile même sans remboursement : il alimente les contrôles de la DGCCRF et permet de faire retirer des sites.

- ☐ Signalement d'un site trompeur ou d'un faux courrier administratif : **SignalConso**.
- ☐ Site qui imite un service public, hameçonnage : **cybermalveillance.gouv.fr**.
- ☐ Message frauduleux reçu par SMS : le transférer au **33700**.

Déroulé d'atelier, 45 minutes

- 1 5 min** — Le chiffre d'entrée : environ un million de personnes par an, 150 millions d'euros facturés à tort.
- 2 10 min** — Comparaison en direct : une même démarche cherchée de deux façons.
- 3 10 min** — Décorticage d'une page : adresse, prix, conditions générales, mentions légales.
- 4 10 min** — Les bonnes adresses, à noter sur une fiche que chacun repart avec.
- 5 10 min** — Que faire si c'est arrivé : preuves, banque, SignalConso.

À emporter : imprimer la page 2 (les cinq signes) et la page 3 (les bonnes adresses) et les remettre aux participants. La fiche est sous licence Etalab 2.0 : vous pouvez l'adapter à votre territoire.

Sources et pour aller plus loin

- DGCCRF, faux sites administratifs : economie.gouv.fr
- SignalConso : signal.conso.gouv.fr
- Cybermalveillance : cybermalveillance.gouv.fr
- Point de départ des démarches : service-public.gouv.fr
- Vérifier qu'un document PDF est bien celui qu'on croit : certyneo.com/fr/verifier-un-document

Fiche pratique « Faux sites administratifs » — version du 17/09/2026 — rédigée par l'équipe Certyneo (certyneo.com). Licence Etalab 2.0. Document informatif. Signaler une erreur : contact@certyneo.com.