

Paris, le 10 janvier 2018

Avis du Défenseur des droits n°18-01

Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n°2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Auditionné le 10 janvier 2018 par la commission spéciale de l'Assemblée nationale chargée d'examiner le projet de loi n°424 pour un État au service d'une société de confiance,

émet l'avis ci-joint.

Le Défenseur des droits,



Jacques TOUBON

Le 27 novembre 2017, le ministre de l'Action et des comptes publics a présenté en conseil des ministres le projet de loi *Pour un Etat au service d'une société de confiance*.

Si le Défenseur des droits se félicite de l'orientation du projet en faveur d'une « *administration de conseil et de service* » qui accompagne les usagers et d'une action publique modernisée plus simple et efficace, à l'origine de mesures de nature à favoriser l'accès aux droits, il entend également souligner le risque de voir les dispositifs envisagés bénéficier essentiellement aux personnes déjà les plus à même de les mobiliser et de renforcer ainsi les inégalités d'accès aux droits (1).

Convaincu que la confiance est un élément essentiel de la relation entre les usagers et l'administration ou les services publics, dont il a dénoncé à de nombreuses reprises la détérioration, le Défenseur des droits souhaite que soient développées un certain nombre de dispositions essentielles du texte, telles que le droit à l'erreur, afin qu'elles bénéficient au plus grand nombre et en particulier aux usagers les plus vulnérables, pour lesquels la confiance est à la fois un vecteur de l'accès aux droits important et un enjeu d'intégration sociale déterminant (2).

1. Restaurer la confiance dans l'administration et les services publics de tous les usagers

La dégradation de la confiance des usagers à l'égard de l'administration et des services publics a été soulignée à maintes reprises par le Défenseur des droits. Le non-recours aux droits, c'est-à-dire le fait qu'une personne ne bénéficie pas des droits et des services auxquels elle pourrait prétendre, en constitue un des symptômes les plus révélateurs, traduisant en particulier le manque de confiance des plus vulnérables. Si ce constat met en évidence la nécessité de restaurer la confiance dans l'administration et les services publics, il montre aussi et surtout l'exigence qu'elle profite à tous les usagers, y compris les plus vulnérables, et pas seulement aux acteurs de l'économie susceptibles de « libérer la croissance ».

• La détérioration de la confiance : les constats du Défenseur des droits

L'article 71-1 de la Constitution de 1958 a chargé le Défenseur des droits de veiller au respect des droits et libertés par les administrations de l'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics, ainsi que par tout organisme investi d'une mission de service public.

Dans le cadre de la mission de promotion des droits que lui a confiée la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011, le Défenseur des droits a fait de l'accès aux droits l'un des fondements de son action. Il porte à ce titre une attention particulière aux personnes en

situation, temporaire ou durable, de vulnérabilité, quels qu'en soient les motifs, ainsi qu'aux institutions et aux dispositifs de protection sociale garants de l'accès aux droits.

A partir du traitement des réclamations qui lui sont adressées « *par toute personne qui s'estime lésée dans ses droits et libertés* » (article 5 de la loi organique précitée) et au-delà des solutions qu'il peut apporter dans le règlement des litiges, le Défenseur des droits a été amené à effectuer un certain nombre de constats quant aux défaillances et aux carences de l'administration et des services publics.

Ces constats, qu'il s'est attaché à dénoncer notamment dans ses différents rapports annuels, montrent une dégradation sensible de la relation entre l'administration ou les services publics et les usagers qui affecte la confiance que ces derniers peuvent nourrir à leur égard.

Cette détérioration se caractérise par :

- Des règles de droit et des dispositifs opaques, difficilement accessibles, qui font appel à des connaissances techniques qui ne sauraient être exigées de la plupart des usagers. Ces derniers ignorent souvent l'étendue des droits auxquels ils peuvent prétendre, les conditions à réunir pour en bénéficier, les pièces justificatives à fournir, etc.
- Cette dernière difficulté est aggravée par des demandes de pièces justificatives trop nombreuses, par exemple, pour pouvoir bénéficier de prestations sociales ou pour se voir délivrer ou renouveler un titre de séjour. Afin de fournir ces pièces, dont l'exigence n'est pas toujours prévue par la loi, les usagers doivent assumer des coûts supplémentaires, que ce soit lorsqu'ils font parvenir aux administrations ces documents par lettre avec accusé de réception ou lorsqu'ils se déplacent (parfois en vain).
- La délivrance par l'administration ou les services publics d'informations erronées, ce qui constitue parfois un obstacle à la possibilité même de formuler une demande.
- L'absence de réponse de l'administration que le « choc de simplification » et la modification de l'article L. 231-1 du Code des relations entre le public et l'administration (CRPA) (le principe selon lequel le silence gardé par l'administration vaut acceptation) semblent avoir confortée.

Ces carences sont aggravées par l'essor du numérique. La dématérialisation des services publics, souvent conçue comme un substitut à l'accueil de guichet (fonction de *front office*), tend à renforcer des facteurs d'inégalité déjà existants et à exclure nombre d'usagers qui se retrouvent dans l'incapacité de procéder aux démarches administratives.

L'*Enquête mystère* réalisée en octobre 2016 par le Défenseur des droits avec l'Institut national de la consommation (INC) auprès de trois grands organismes de service public (CNAF, Pôle emploi et CNAM) a ainsi mis en lumière le renvoi très fréquent des usagers

vers internet par les plateformes téléphoniques y compris lorsque ces derniers ne disposent pas de cet outil ou ne le maîtrisent pas.

- [Le non-recours aux droits, symptôme du manque de confiance](#)

L'Enquête sur l'accès aux droits - Relations des usagères et des usagers avec les services publics : le risque de non-recours réalisée par le Défenseur des droits (2017) tend à montrer que la détérioration de la confiance frappe en particulier les plus précaires d'entre elles et eux.

Il ressort de cette enquête que plus de 50 % des personnes interrogées ont expérimenté au moins une fois dans les cinq dernières années des difficultés pour résoudre un problème avec une administration ou un service public, qu'il s'agisse de délai d'attente, de manque d'information, de mauvais accueil.

27% des personnes interrogées n'ont pas d'accès internet ou éprouvent des difficultés à accomplir des démarches administratives sur Internet.

Si la majorité des personnes confrontées à des difficultés persistent dans leurs démarches et recontactent l'administration ou le service public concerné (80%), 12% des individus abandonnent les démarches.

L'abandon concerne davantage les plus jeunes (21% des 18-24 ans) et les personnes les moins diplômées (18% des personnes qui n'ont pas le baccalauréat) et est plus fréquent dans les populations confrontées à des difficultés socio-économiques marquées, maîtrisant moins la langue française

Les raisons principalement évoquées pour cet abandon sont l'inutilité et la complexité des démarches à entreprendre.

- [Etat au service d'une société de confiance ou Etat au service d'une société de croissance ?](#)

La nécessité s'impose de redonner à la confiance une place essentielle dans les relations entre usagers et services publics.

Le projet de loi *Pour un Etat au service d'une société de confiance* s'inscrit à juste titre dans cette perspective. Il repose sur deux piliers visant à pallier les difficultés dénoncées par le Défenseur des droits : « faire confiance », à travers l'instauration d'un droit à l'erreur et une série de mesures qui visent à encourager la bienveillance dans les relations entre les usagers et leurs administrations ; « faire simple », par la mise en place ou la

poursuite de dispositions visant à réduire la complexité des parcours administratifs, alléger les normes et accélérer la dématérialisation des procédures.

Toutefois, au-delà de la méthode mise en œuvre, l'orientation globale du projet suscite deux interrogations.

Au préalable, et s'agissant de la méthode, le Défenseur des droits constate que le mot « expérimentation » est employé à 43 reprises dans le projet. Par ailleurs, sur les 40 articles du projet (dont certains semblent assez éloignés du sujet, comme, par exemple, la possibilité de prélever des dons par SMS pour les associations culturelles ou l'éolien en mer), 19 renvoient à une expérimentation (12) et/ou une ordonnance (11), au détriment d'ailleurs paradoxalement de la lisibilité du projet voire d'une certaine sécurité juridique.

Sur le fond, la première interrogation vise l'articulation entre confiance, développement du numérique et baisse des dépenses publiques. Le projet s'inscrit, en effet, dans le cadre du Programme « Action publique 2022 » lancé par la circulaire du Premier ministre du 26 septembre 2017, dont les trois objectifs prioritaires visent à :

- « améliorer la qualité des services publics, en développant la relation de confiance entre les usagers et les administrations et en travaillant prioritairement sur la transformation numérique » ;
- « offrir aux agents publics un environnement de travail modernisé » ;
- baisser les dépenses publiques avec « l'engagement ferme de réduire de trois points la part des dépenses publiques dans le PIB d'ici 2022 ».

Or, la relation entre la baisse des dépenses publiques et la confiance des usagers ne va pas de soi. Face à la prévalence de l'objectif budgétaire, étroitement lié à la diminution du périmètre des services publics, à la dégradation de la qualité des services induite par la réduction des effectifs et l'effacement des fonctions d'accueil et de guichet au profit des missions de *back office*, ainsi qu'à leur dématérialisation, quelle place la confiance trouvera-t-elle réellement ?

La seconde interrogation concerne les bénéficiaires du projet de loi. La proximité de certaines dispositions avec les préconisations du *Rapport de la Commission pour la libération de la croissance française* (qu'il s'agisse de la réduction des contraintes administratives pesant sur les très petites entreprises (TPE) et les petites et moyennes entreprises (PME) dont le développement serait entravé par « un environnement juridique, administratif, fiscal et social particulièrement complexe et instable » ou de la nécessité de simplifier et stabiliser les normes pour abaisser les « coûts engendrés par la complexité normative ») est évidente.

L'exposé des motifs et l'étude d'impact du projet de loi *Pour un Etat au service d'une société de confiance* montrent bien cette filiation : l'opposition quelque peu manichéenne entre un Etat qui « paralyse », qui « administre des procédures », doté d'une administration tatillonne, trop coûteuse qui « brime les initiatives » par un excès de formalisme, et un Etat de service, arbitre des intérêts contradictoires, ouvert, « acceptant

l'expertise des administrés », laisse dans l'ombre la figure de l'Etat providence et de ses services publics.

De la même manière, sur les 40 articles du projet de loi, 26 (65%) visent les usagers de l'administration sous le seul angle de leur activité économique (contribuables, entrepreneurs, employeurs, agriculteurs, associations culturelles, etc.). A première vue, ces dispositions semblent difficilement bénéficier à certaines catégories d'usagers, dont les plus vulnérables, à l'origine de nombreuses réclamations adressées au Défenseur des droits.

Ainsi, il ne faudrait pas que ce projet de loi contribue à renforcer les inégalités d'accès aux droits en les figeant dans une confiance à deux vitesses : celle, garantie par la loi, des acteurs de l'économie, des entreprises, des administrés dotés d'une certaine expertise, et celle, en voie de délitement, des usagers des services publics fondamentaux, des personnes vulnérables ou en situation de précarité, des étrangers.

En d'autres termes, le Défenseur des droits souhaite mettre en garde contre l'idée d'un Etat qui, placé au service d'une société de confiance, se transformerait en réalité en Etat au service d'une société de croissance, protecteur de l'initiative et de la liberté d'entreprendre.

2. Renforcer les dispositions du projet de loi en faveur de l'égalité d'accès aux droits

Face à la nécessité de rétablir la confiance dans les relations entre usagers et administrés et de l'étendre au bénéfice de tous, le Défenseur des droits souhaite voir renforcées certaines dispositions du projet de loi.

- Passer d'une logique de suspicion à une logique de confiance : le droit à l'erreur (article 2)

S'inspirant de pratiques bienveillantes développées au sein de certaines administrations visant à faire preuve d'indulgence en cas d'erreur, le projet de loi insère un nouveau chapitre III au sein du titre II du livre Ier du code des relations entre le public et l'administration (CRPA), comprenant un article unique (L. 123-1) : « *une personne ayant méconnu une règle applicable à sa situation ne peut faire l'objet, de la part de l'administration, d'une sanction, pécuniaire ou consistant en la privation de tout ou partie d'une prestation due, si elle a régularisé sa situation de sa propre initiative ou après avoir été invité à le faire par l'administration, dans le délai que celle-ci lui a indiqué* ».

Si la portée de cette mesure peut s'avérer plus limitée qu'elle n'apparaît à première vue (dans la plupart des cas, la personne qui a fait une erreur ne s'en aperçoit pas d'elle-

même), elle n'en demeure pas moins une mesure essentielle, de nature à conforter la confiance des usagers.

Cependant, comme le souligne le Conseil d'Etat dans son avis, *« le gouvernement a fait le choix, que l'étude d'impact justifie insuffisamment, de reconnaître un droit à l'erreur général dans les procédures déclaratives plutôt que d'identifier, comme c'est déjà le cas en matière fiscale, celles des procédures dans lesquelles une invitation à régulariser avant sanction devrait être créée »*.

La mise en place de ce mécanisme paraît néanmoins nécessiter un travail de mise en cohérence des textes de nature à conforter à la fois l'intelligibilité de la règle et son application.

Dans le domaine de la protection sociale en particulier, il serait souhaitable d'aménager le dispositif de sanction établi à l'article L.114-17 du code de la sécurité sociale (CSS), en tant qu'il prévoit la possibilité de sanction y compris en cas d'erreur de l'utilisateur dans ses déclarations.

A partir des exemples cités dans le rapport du Défenseur des droits sur la lutte contre la fraude aux prestations sociales, le dispositif prévu dans le projet actuel n'apporte aucune garantie supplémentaire [Bruno et Sofia ne pensaient pas devoir déclarer l'aide de leurs parents dans le cadre de leurs déclarations trimestrielles RSA ; avec le projet actuel, un organisme pourra considérer qu'il s'agit d'un oubli/d'une méconnaissance et un autre pourra estimer qu'il s'agit d'une fraude. Dans le cas de Bruno, le tribunal administratif a jugé qu'il ne résulte pas de la seule répétition de ses déclarations erronées que l'omission ait été délibérée].

L'étude d'impact souligne néanmoins, sans préciser la démarche, que la sanction s'appliquera en dépit du droit à l'erreur si *« une personne n'a pas déclaré à la caisse d'allocations familiales son récent concubinage pour ne pas voir diminuer le montant de son allocation d'aide au logement. A la suite d'un contrôle, la CAF lui demande de rembourser les sommes indûment versées et lui applique une pénalité. Il s'agit d'une fraude aux allocations sociales. Cette personne ne pourra pas invoquer le droit à l'erreur, dès lors qu'elle a volontairement masqué son changement de situation familiale (articles L. 114-16-2, L. 114-17 et L. 831-7 du code de la sécurité sociale) »*.

Le Défenseur des droits souligne ainsi la nécessité d'aménager le dispositif de sanction établi à l'article L.114-17 du code de la sécurité sociale, en tant qu'il prévoit la possibilité de sanction y compris en cas d'erreur de l'utilisateur dans ses déclarations.

Art. L. 114-17 CSS :

« I. - Peuvent faire l'objet d'une pénalité prononcée par le directeur de l'organisme chargé de la gestion des prestations familiales ou des prestations d'assurance vieillesse, au titre de toute prestation servie par l'organisme concerné :

1° L'inexactitude ou le caractère incomplet des déclarations faites pour le service des prestations ;

2° L'absence de déclaration d'un changement dans la situation justifiant le service des prestations [...] ».

L'intention de frauder n'est pas obligatoirement démontrée, comme le sous-tend la suite de l'article.

« II. - Lorsque l'intention de frauder est établie, le montant de la pénalité ne peut être inférieur à un trentième du plafond mensuel de la sécurité sociale [...] ».

Afin d'empêcher qu'une erreur ou une omission non intentionnelle soit juridiquement qualifiée de frauduleuse et fasse l'objet d'une pénalité, le Défenseur des droits recommande de modifier l'article L. 114-17 du code de la sécurité sociale. Cette modification, qui permettrait de distinguer clairement l'erreur de la fraude, devrait conduire à ne réserver les pénalités financières, qui ne seraient plus prononcées en cas d'erreur ou d'oubli non intentionnel de la part de l'utilisateur, qu'aux seuls cas de fraude.

Au-delà, le travail de mise en cohérence devrait également viser les dispositifs prévoyant des mécanismes de prescription défavorable (art L. 93 du code des pensions civiles et militaires de retraite) ou de non révision des prestations en cas d'omission de déclaration (ASPA - article L. 815/11 CSS).

- [Sécuriser les contrôles de l'administration : l'extension du droit au contrôle et du rescrit \(article 2\)](#)

L'extension du droit au contrôle (article L. 124-1 du CRPA) permet à tout usager de demander à faire l'objet de l'un des contrôles prévus par la loi, lui permettant ainsi d'opposer à l'administration les conclusions expresses qui lui ont été adressées et de renforcer ainsi ses garanties juridiques.

Le Défenseur des droits relève que la mise en œuvre de cette mesure exige de l'utilisateur une certaine familiarité avec les pratiques administratives et une expertise.

- Sécuriser les règles de droit

- Lutter contre le « droit caché » et renforcer la transparence : l'invocabilité des circulaires et instructions (article 9)

L'état actuel du droit subordonne la mise en œuvre des circulaires et instructions ministérielles à leur publication sur internet.

Le projet de loi prévoit, par une modification de l'article L. 312-2 du CRPA, la généralisation de cette obligation en réputant abrogée toute circulaire ou instruction non publiée dans un certain délai.

En matière de protection sociale, de nombreuses instructions sont diffusées aux organismes par le biais de lettres ministérielles (ex : déclinaison du droit opposable en matière de retraite, ASPA pour les personnes placées en Belgique, etc.).

Afin de favoriser la mise en œuvre de cette mesure de nature à favoriser la transparence, et en particulier d'éviter tout risque d'instabilité juridique pour les usagers lors de sa mise en application, le Défenseur des droits recommande que les organismes soient incités à recenser au préalable les instructions qu'ils ont diffusées au moyen de lettres ministérielles et, le cas échéant, à les publier de nouveau au moyen de circulaires ministérielles.

- Solliciter des prises de position formelles de l'administration (article 10 et 11)

Aux termes des dispositions de l'article L. 141-1 du CRPA, « toute personne peut demander à une administration de l'Etat ou de l'un de ses établissements publics administratifs de prendre formellement position sur l'application de règles de droit à une situation de fait n'affectant pas les intérêts des tiers ».

Allant plus loin, une expérimentation permettra au demandeur de joindre à sa demande un projet, lequel sera réputé approuvé en l'absence de réponse de l'administration dans un délai de 3 mois à compter de la demande.

Cette mesure renvoie à « l'expertise des administrés » mise en exergue dans l'exposé des motifs du projet de loi et inéluctablement aux inégalités d'accès aux droits.

Comme le souligne le Conseil d'Etat dans son avis, au regard notamment de la réduction des moyens des services de l'Etat, elle « pourrait emporter des effets d'aubaine au bénéfice des personnes les plus à même de connaître le droit qui leur est applicable et de disposer, en interne, de compétences et de conseils juridiques adaptés à leur situation ».

- La création d'un certificat d'information (article 12)

Tout usager peut obtenir, préalablement à l'exercice d'une activité, une information sur l'existence et le contenu des règles régissant cette activité.

Ces informations concernent-elles les obligations déclaratives et les droits en matière de protection sociale ? A ce stade, le projet ne permet pas de l'établir.

Dans tous les cas, le Défenseur des droits suivra avec attention l'application de cette mesure de nature à renforcer la sécurité juridique.

- Rendre plus visible la procédure de recouvrement des indus de prestations sociales (article 18)

Seul article du projet de loi explicitement consacré à la protection sociale, l'article 18 habilite le gouvernement à intervenir par ordonnance afin de « *permettre aux bénéficiaires des prestations sociales et des minima sociaux d'exercer, à l'occasion de la notification des indus qui leur est faite (...) un droit de rectifier les informations les concernant lorsque ces informations ont une incidence sur le montant des indus* », mais aussi d' « *harmoniser et modifier les règles relatives au contenu des notifications d'indus afin d'y inclure la possibilité d'exercer le droit à rectification (...) et d'en faciliter la compréhension par les bénéficiaires* ».

L'aménagement de la procédure de recouvrement des indus de prestations sociales afin de la rendre plus lisible et plus protectrice des droits des bénéficiaires est un chantier de grande ampleur auquel le Défenseur des droits est particulièrement attaché.

C'est la raison pour laquelle il suivra avec attention l'ordonnance à laquelle donnera lieu l'article 18 du projet de loi.

- Renforcer le dialogue usagers / administration

- La mise en place à titre expérimental d'un référent unique (article 15)

Cet article expérimente la mise en place d'un référent unique pour chaque usager afin de faciliter ses démarches dans le cadre de procédures ou dispositifs particuliers.

Cette mesure, qui s'inscrit dans la logique des « guichets uniques », vise à juste titre à renforcer l'interface entre les usagers et les administrations.

- L'institution d'un médiateur dans les URSSAF (article 17)

Le projet institue un médiateur au sein de chacun des organismes de recouvrement du régime général de sécurité sociale (Unions de recouvrement des cotisations de sécurité

sociale et d'allocations familiales – URSSAF – et des Caisses générales de sécurité sociale en outre-mer). Il s'inspire des dispositions relatives aux conciliateurs créés dans chaque caisse primaire d'assurance maladie par l'article L. 162-15-4 du code de la sécurité sociale.

Si le Défenseur des droits ne peut que se féliciter de la mise en place d'un tel mécanisme au sein du réseau des URSSAF, il ne peut que regretter que la médiation ne soit pas ouverte en cas de procédure contentieuse ou de contrôle en cours : le Défenseur des droits est en effet régulièrement sollicité par des usagers qui ont saisi à titre conservatoire les juridictions mais préfèrent une médiation avec l'organisme. Par ailleurs, certaines réclamations concernent des procédures de contrôle qui ont posé difficulté et une médiation devrait être possible dans ces hypothèses.

Le Défenseur des droits recommande ainsi d'introduire dans l'article 17 la suppression du 2° du II de l'article L.243-6-7 du code de la sécurité sociale.

- [Dématérialiser les services publics : l'expérimentation de la dispense de justificatifs de domicile pour la délivrance de cartes nationale d'identité \(article 23\)](#)

La stratégie nationale d'orientation de l'action publique annexée au projet de loi montre que le gouvernement s'est fixé pour objectif « *la dématérialisation de l'ensemble des démarches administratives, en dehors de la première délivrance d'un document d'identité, d'ici à 2002* ».

Alors que l'annexe souligne également la nécessité d'assurer « *notamment aux personnes vulnérables ou n'utilisant pas l'outil numérique, des possibilités de communication et de médiation adaptées à leurs besoins et à leur situation* », le Défenseur des droits regrette qu'en dépit de l'impact que la dématérialisation des services publics ne manquera pas d'avoir sur la confiance des usagers, en particulier vulnérables, une telle disposition ne trouve pas sa place dans le projet de loi actuel.

En effet, le Défenseur des droits déplore que la dématérialisation ne soit abordée qu'à travers l'expérimentation de dispense de justificatif de domicile pour les demandes de cartes d'identité, dont il convient d'ailleurs de relever le caractère paradoxal : alors que la mesure est présentée comme un acte de confiance, elle repose en réalité sur la défiance à l'égard de la fiabilité des documents exigés et permet un renforcement du contrôle auprès du fournisseur (téléphone, eau, gaz, etc.) tenu de communiquer à l'administration les données à caractère personnel permettant de vérifier la réalité du domicile.

Sur le fond, le Défenseur des droits souligne que si la dématérialisation des services publics a pour but premier de réduire les coûts de fonctionnement des services, il permet également de simplifier l'accès aux informations pour une majorité d'usagers. Elle ne doit pas cependant renforcer des facteurs d'inégalité déjà existants, sous peine

d'institutionnaliser une forme d'exclusion liée à la situation de précarité sociale et/ou économique.

Or, le Défenseur des droits constate que la dématérialisation des procédures par les services publics exclut nombre d'usagers qui se retrouvent dans l'incapacité de procéder aux démarches requises. De surcroît, en dépit de tarifs sociaux, un accès à internet pour les personnes en situation de grande précarité représente un poste de dépense conséquent, que de nombreux foyers ne peuvent assumer.

Le Défenseur des droits regrette ainsi qu'une partie des gains procurés par la dématérialisation des services publics ne soit pas redéployée vers le financement d'un accompagnement des usagers au numérique ou à un dispositif alternatif, comme il l'avait soutenu dans ses deux avis (n°16-01 du 6 janvier 2016 et n° 16-09 du 7 avril 2016) concernant le projet de loi n°3318 pour une République numérique.

C'est la raison pour laquelle il préconise également la consécration d'une clause de protection des usagers vulnérables pour toute procédure de dématérialisation d'un service public, en prévoyant l'obligation d'offrir une voie alternative au service numérique.

Le Défenseur des droits souhaite ainsi que soit introduites dans le projet de loi deux dispositions indispensables au renforcement de la confiance des usagers dans la perspective de la dématérialisation de l'ensemble des démarches administratives d'ici à 2022 prévoyant :

- que toute personne publique, tout organisme chargé d'une mission de service public procédant à une généralisation de ses procédures de traitement de dossiers par la voie numérique s'engage à réserver une partie des gains ainsi libérés à un mécanisme d'accompagnement des publics exposés au risque de marginalisation numérique ;
- une clause de protection des usagers vulnérables pour toute procédure de dématérialisation d'un service public, accompagnée de l'obligation d'offrir une voie alternative au service numérique.

