

Rapport du défenseur des droits : Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics - 2019

01/01/2019

Le Gouvernement a souhaité en 2017, avec son programme de transformation de l'administration dit « Action Publique 2022 » améliorer la qualité de service pour les usagers.

Un des axes de « Action Publique 2022 » est « la priorité donnée à la transformation numérique des administrations, avec pour objectif la dématérialisation de l'intégralité des services publics à horizon 2022. »

Dans ce rapport, le Défenseur des droits alerte sur les risques et dérives possibles induits par la transformation numérique des services publics.

Il formule par ailleurs un certain nombre de recommandations dont « conserver toujours plusieurs modalités d'accès aux services publics » ; « Prendre en compte les difficultés pour les usagers » ; « Repérer et accompagner les personnes en difficulté avec le numérique » ; « Améliorer et simplifier les démarches dématérialisées pour les usagers ».