



Royaume du Maroc

Institution du Médiateur du Royaume



CENTRE DE FORMATION ET D'ÉCHANGE EN MEDIATION

**Vingt quatrième Session de Formation des Collaborateurs
des Médiateurs Membres de l'AOMF**

SOUS LE THÈME :

« Dématérialisation et droits fondamentaux »

Rabat, les 18 et 19 janvier 2021

Sommaire

PROGRAMME	2
MODULE 1 : « DEMATERIALISATION ET INEGALITES D'ACCES AUX SERVICES PUBLICS »	4
INTERVENTION DE DANIEL AGACINSKI.....	5
<i>Première partie : Contexte :</i>	5
<i>Deuxième partie : Enjeux, constats et propositions :</i>	7
<i>Troisième partie : Actualités et perspectives :</i>	11
MODULE 2 : « AMELIORER ET FACILITER LES DEMARCHES DEMATERIALISEES POUR LES USAGERS POUR GARANTIR LEUR ACCES AU DROIT, NOTAMMENT POUR LES PERSONNES PLUS VULNERABLES »	13
INTERVENTION DE TAOUFIK BENHLIMA ET IMAN CHERKAOUI.....	14
MODULE 3 : « ETAT CIVIL ET DEMATERIALISATION »	19
INTERVENTION DE LAURENT DEJOIE.....	20
<i>I) L'état civil constitutif de l'existence d'une personne ou de sa situation :</i>	20
<i>II) L'état civil comme un service public d'identification des personnes avec diverses finalités :</i>	22
RAPPORT DE SYNTHESE	25
ANNEXE	53
RECOMMANDATIONS DES PARTICIPANTS	53

Programme

Thème général de la session : « Dématérialisation et droits fondamentaux » ;

Lundi 18 janvier 2021

Module 1 : Dématérialisation et accès aux services publics

- « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics » par **Daniel Agacinski**, Délégué général à la médiation avec les services publics, Défenseur des droits de France ;
- Discussion générale de la thématique ;

Mardi 19 janvier 2021

Module 2 : Améliorer et faciliter les démarches dématérialisées pour les usagers pour garantir leur accès au droit, notamment pour les personnes plus vulnérables

- « La dématérialisation et les droits des usagers » par **Taoufik Benhlime**, Responsable de la section de traitement informatique, statistiques et documentation, et **Iman Cherkaoui**, Responsable de l'unité de traitement informatique, des programmes et des applications informatiques, Médiateur du Royaume du Maroc ;
- Discussion générale de la thématique ;

Module 3 : Etat civil et dématérialisation

- Par **Laurent Dejoie**, Président de l'Association du Notariat francophone ;
- Discussion générale de la thématique ;

Module 1 : « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics »

**Daniel Agacinski, Délégué
général à la médiation avec
les services publics, Défenseur
des droits de France**

Intervention de Daniel Agacinski

Première partie : Contexte :

Les objectifs gouvernementaux :

Priorité donnée à la transformation numérique des administrations, notamment pour atteindre l'objectif fixé par le Président de la République de 100% de services publics dématérialisés à l'horizon 2022.

Les voies d'accès aux services publics :



Les inégalités d'accès au numérique :

20 à 25% des français rencontrent des difficultés avec le numérique, soit près de 13 millions de français qui risquent de se retrouver en situation de non recours vis-à-vis des services publics.

Les démarches administratives en ligne nécessitent a minima une connexion internet de qualité et l'accès à des équipements informatiques. Ces deux conditions, évidentes, ne sont pas réunies sur l'ensemble du territoire :

- 0.7% des français n'ont pas accès à une connexion internet fix, soit 500000 personnes en incapacité d'accéder au réseau ;
- Dans les communes de moins de 1000 habitants, plus d'un tiers des habitants n'ont pas accès à un internet de qualité. Cela représente 15% de la population ;
- 19% des français n'ont pas d'ordinateur à domicile ;
- 27% d'entre eux n'ont pas de smartphone.

Les difficultés d'accès aux services publics numériques :

Accès et aisance dans l'accès à l'information administrative sur internet

	Aisance à trouver une information administrative sur internet	Difficultés à trouver une information administrative sur internet	Pas d'accès à internet	Total	
Précarité et isolement	%	%	%	%	<i>Effectifs</i>
Non précaires	77	15	8	100	3 023
Précaires non isolé·e·s	73	20	7	100	1 250
Précaires isolé·e·s	55	25	20	100	623
Total	73	18	9	100	4 896

Champ : Ensemble de la population d'enquête (n=5 117)

Effectifs bruts - Pourcentages pondérés

Source : Enquête « accès aux droits » du Défenseur des droits, 2017.

Une situation spécifique en Outre-mer :

- 50% de la population domienne est raccordée pour une moyenne nationale de 81% ;
- En 2015, les abonnements aux connexions internet et à la téléphonie mobile sont plus chers de 60% aux Antilles et en Guyane et de 20% à la Réunion ;
- L'équipement internet à Mayotte reste faible (14%).

Deuxième partie : Enjeux, constats et propositions :

Le numérique, pas l'accès unique :

La conservation de modalités d'accès multiples aux services publics est la seule solution qui puisse, en cas de problème technique d'une procédure dématérialisée, permettre de maintenir un accès aux services publics.

La règle :

Les services publics sont autorisés à créer des télé-services permettant aux usagers de les saisir par voie électronique.

En aucun cas l'administration n'est autorisée à imposer un recours exclusif aux procédures dématérialisées.

Exemple :

Le plan préfecture nouvelle génération (PPNG) a dématérialisé la procédure de délivrance des titres (permis, immatriculation, mais aussi titres de séjour).

Conséquences :

- Invisibilisation des files d'attente devant les préfectures pour les services des étrangers ;

- Développement d'offres marchandes pour accéder aux services publics dématérialisés.

Nos préconisations :

- Préserver plusieurs modalités d'accès aux services publics pour qu'aucune démarche administrative ne soit accessible uniquement par voie dématérialisée ;
- Garantir, quelle que soit la procédure dématérialisée, l'existence d'une autre modalité de paiement que celles liées à la possession d'un compte bancaire ;
- Mettre fin aux pratiques d'orientation des usagers vers un service privé payant.

Accompagner l'accès aux services publics numériques :

Il est nécessaire que les personnes soient accompagnées dans l'usage du numérique pour éviter que la transformation numérique des services publics aggrave encore leurs difficultés.

L'objectif :

Intégrer les dispositifs d'accompagnement dans les stratégies de dématérialisation des différents services publics.

Les difficultés :

- Un accompagnement téléphonique souvent insuffisant (redirigeant les usagers vers le web) ;
- Un report de charge vers les associations, qui ne sont pas toujours équipées pour prendre le relais du service public.

L'initiative :



Nos préconisations :

- Evaluer systématiquement les besoins d'accompagnement liées aux projets de dématérialisation, prévoir les moyens dédiés et expliciter les mesures prises ou à prendre pour y faire face ;
- Renforcer la formation initiale et continue des travailleurs sociaux et des agents d'accueil des services publics à l'usage du numérique.

Quand le numérique déforme le droit :

La conception de certains sites ne permet pas de trouver facilement les informations recherchées, de cocher une case particulière, faisant courir le risque d'occulter un droit ou de rendre une démarche inaccessible ...

L'enjeu :

Pour respecter les droits des usagers, la conception des procédures administratives dématérialisées doit impérativement prendre en compte l'ensemble des procédures et des cas existants tels que prévus par les textes.

Les concepteurs des sites « oublient » parfois de créer numériquement un dispositif juridique existant, interdisant de ce fait à la personne de réaliser sa démarche.

Exemples :

- Impossible sur certains sites des Allocations familiales ou de l'Assurance maladie de remplir un relevé d'identité bancaire étranger, alors que la loi l'autorise ;
- Impossible de s'inscrire comme demandeur d'emploi quand on est en arrêt maladie, alors que la loi l'autorise ;
- Impossible de demander une admission exceptionnelle au séjour et au titre de la vie privée et familiale (alors que c'est prévu).

Nos préconisations :

- Créer une clause de protection des usagers en cas de problème technique ;
- Garantir un délai permettant de faire des rectifications dans le cadre d'une démarche administrative dématérialisée.

Les laissés pour compte de la numérisation :

Certaines catégories de personnes, pour diverses raisons, sont « empêchées » d'accéder aux services publics dématérialisés...

Les personnes en situation de handicap :

La loi est peu contraignante, tant en termes d'obligation que de réalisation et de sanction et ne permet pas de garantir un accès effectif aux sites internet des services publics pour les personnes handicapées.

Les majeurs protégés :

Presqu'aucun des sites internet des services publics ne prévoit la possibilité pour les tiers mandataires de réaliser les démarches administratives courantes du majeur protégé en leur qualité de professionnels en charge de la protection juridique.

Les personnes détenues :

En absence de connexion internet, les détenus sont dans l'impossibilité d'accéder à leurs droits, ce qui fait obstacle à leurs démarches de réinsertion.

Nos préconisations :

- Un véritable dispositif de contrôle de conformité des sites internet aux règles d'accessibilité assorti de sanctions dissuasives ;
- La généralisation rapide à tous les sites des services publics d'un double accès aux comptes personnels, l'un pour le majeur protégé et l'autre pour le mandataire judiciaire ;
- Pour les détenus, un accès effectif aux sites internet des services publics, des organismes sociaux et aux sites de formation, et un « coffre-fort numérique » pour leurs documents administratifs.

Troisième partie : Actualités et perspectives :

- Le suivi des préconisations ;
- L'appui de la recherche (prix de thèse) ;
- Les services publics, le Covid et le numérique ;
- Le plan de relance.

Pour retrouver le rapport... Cliquer dessus :

<https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2019/01/dematerialisation-et-inegalites-dacces-aux-services-publics>



Voir aussi... :

<https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/enquete-relations-usagers-servpublics-v6-29.03.17.pdf>



Module 2 : « Améliorer et faciliter les démarches dématérialisées pour les usagers pour garantir leur accès au droit, notamment pour les personnes plus vulnérables »

**Taoufik Benhlime, Responsable de la
section de traitement informatique,
statistiques et documentation,
Médiateur du Royaume du Maroc**

**Iman Cherkaoui, Responsable de l'unité de
traitement informatique, des programmes
et des applications informatiques,
Médiateur du Royaume du Maroc**

Intervention de Taoufik Benhlime et Iman Cherkaoui

L'institution du Médiateur du Royaume du Maroc une instance institutionnelle basée sur les nouvelles technologies :

- L'Institution s'est engagée depuis sa création à :
 - > Améliorer son système d'information ;
 - > Assurer son rôle constitutionnel de protection des droits des usagers face à l'administration.
- Les objectifs stratégiques pour la période 2019-2023 visent à :
 - > Améliorer la qualité des services rendus aux usagers ;
 - > Faciliter l'accès aux services et aux droits.

Dématérialisation : Outil pour faciliter l'accès aux droits :

- La Qualité de service :
 - > Rapidité ;
 - > Proximité ;
 - > Simplification des démarches.

En respectant :

- > Le droit d'accès à l'information : Loi n° 31.13 ;
- > La protection des données à caractère personnel : Loi n° 09-08.

- Personnes vulnérables :

Mettre à leur disposition un accès en ligne pour le dépôt et suivi des doléances, assistance.

Apport de la dématérialisation face à la pandémie :

Continuité des services en période de confinement :

- Exploitation accrue du site web et du portail Eplaine (nb de plaintes envoyées en ligne en 2020 de 348% par rapport à 2019) ;
- Accueil des usagers & réunions avec les administrations via des outils de visioconférence ;
- Transfert des appels téléphoniques reçus vers un numéro mobile ;
- Bureau d'ordre digitale (plateforme nationale digitale de dépôt des courriers électroniques auprès des organismes publiques) ;
- Télétravail -> Amélioration de la productivité.

Dématérialisation et Système d'Information :

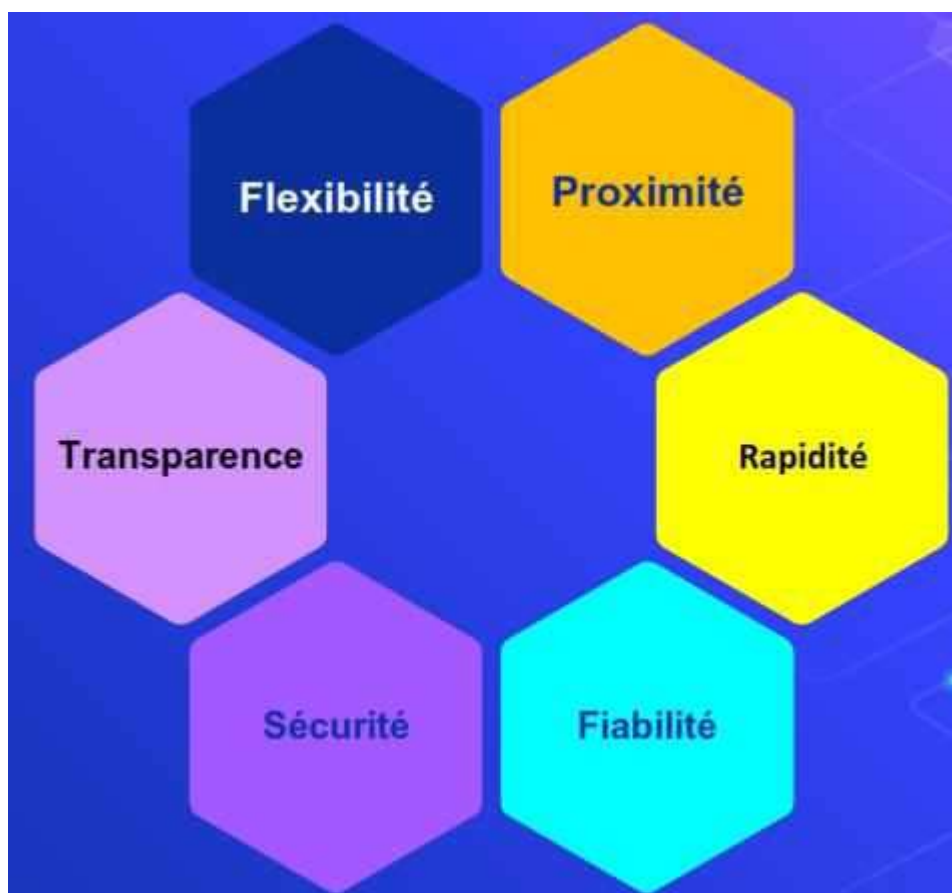
- Le système d'information de l'IMR permet de :
 - > Faciliter l'accès aux services de l'IMR ;
 - > Simplifier et accélérer les démarches et procédures ;
 - > Diversifier les canaux de communication avec l'Institution.
- SI comprend 2 volets :
 - > FrontOffice ;
 - > Backoffice.

FrontOffice : Espace citoyen :

Le portail Eplaine et l'application Mobile permettent de :

- Faciliter et simplifier les procédures de dépôt de plaintes et de suivi en ligne ;

- Informer en temps réel le citoyen sur l'état de son dossier et les traitements effectués ;
- Simplifier la communication par l'envoi instantané de SMS et e-mails ;
- Garantir aux citoyens le droit de « porter plainte » en ligne.



BackOffice :

- Application du BO : Gestion du courrier ;
- Application de la gestion des plaintes :
 - > Performance organisationnelle : échange dématérialisé entre les différents intervenants au sein de l'Institution ;
 - > Communication efficace avec l'utilisateur et les administrations ;
 - > Traitement des dossiers provenant de l'application e-plainte ;

- > Facilitation du traitement et analyse des plaintes, des dossiers d'orientation, des demandes de règlement et des dossiers d'autosaisine ;
- > Efficacité quant à la durée du traitement ;
- > Traçabilité (Qui, Quoi, Quand).

Tableau de Bord : Gestion stratégique et prévisionnelle :

Trois types de tableaux de bord :

- Tableau de bord dédié aux instructeurs ;
- Tableau de bord dédié aux services de l'Institution ;
- Tableau de bord de pilotage dédié aux dirigeants.

Tableau de Bord de pilotage :

- Fournir des données fiables et claires pour la prise de décision ;
- Mesurer la charge du travail & détecter les dysfonctionnements internes ;
- Redispatcher les dossiers et les RH si nécessaire ;
- Optimiser et réduire le délai de traitement des dossiers -> Respecter les droits des usagers en terme de délai de réponse ;
- Améliorer la performance de l'Institution ;
- Répondre aux objectifs stratégiques de l'Institution à travers :
 - > Suivi en temps réel des états dossiers ;
 - > Exploitation des statistiques de progression.

Tableau de bord de pilotage : élaboration des rapports :

- Collecter des données fiables et exploitables ;
- Générer des Rapports personnalisés selon des Indicateurs :

- > Mesure de performance notamment : Nombre de dossiers traités, nombre de dossiers résolus, recommandations acceptées par l'administration et délai de traitement ;
- > Liés aux objectifs du développement : l'investissement, la moralisation et l'environnement.
- Certaines catégories sociales (personnes vulnérables) vivant dans des conditions spéciales -> Base à l'analyse de l'ensemble de doléances reçues ;



- Classification thématique des doléances ;
- Classement des doléances par région « géographie de la doléance » ;
- Classement par catégorie sociale (personnes vulnérables) : en situation précaire, MRE, personnes en situation d'handicap et personnes incarcérées.

Conclusion :

La transformation numérique :

- Un des piliers de l'administration moderne ;
- Une réelle opportunité pour préserver et simplifier les droits des usagers.

Module 3 : « Etat civil et dématérialisation »

**Laurent Dejoie, Président
de l'Association du
Notariat francophone**

Intervention de Laurent Dejoie

L'état-civil recouvre deux aspects :

- > Le premier est la constatation d'un fait (naissance, mariage, décès) et son enregistrement. Il est constitutif de l'existence juridique d'une personne qui bénéficie alors des droits attachés à cette existence ;
- > Le second est l'organisation du service public chargé de la gestion de l'enregistrement des faits d'état-civil au bénéfice des citoyens mais aussi au bénéfice de la collectivité car il est un instrument statistique précieux pour le développement.

I) L'état civil constitutif de l'existence d'une personne ou de sa situation :

L'état civil constitutif de l'existence d'une personne ou de sa situation est la notion qui permet de relater la naissance, la filiation, le mariage, le décès d'une personne. Cette dimension est importante car l'absence de constatation de ces faits a des conséquences dramatiques. L'Association du Notariat francophone travaille sur la question des enfants sans identité. Ceux-ci n'ont pas d'acte de naissance, donc pas d'acte d'état civil et par conséquent ils ne peuvent pas faire valoir leurs droits les plus élémentaires : pas d'identité, pas le droit d'aller à l'école, pas de droit de vote, pas de permis de conduire, pas d'assurance maladie, etc. Ce déni de droit est très préjudiciable à leur situation, préjudice encore plus important en métropole. L'absence d'identité est une grave atteinte à la situation des personnes, qui

contrevient à la Déclaration universelle des droits de l'Homme et à la Convention internationale des droits de l'enfant.

La constatation de l'ensemble de ces faits est une prérogative régalienne, c'est-à-dire qui relève des compétences exclusives de l'Etat, notamment dans les pays dits de droit civil ou de droit continental (différent dans les pays de droit anglo-saxon). L'importance de cette constatation fait de l'acte d'état civil un acte important, d'où la nécessité de règles de preuves, elle-même importante et donc très contrôlée.

En France, l'acte de naissance est un acte authentique, dans le même sens qu'un document notarial, c'est-à-dire un acte revêtu de qualité de preuve et exécutoire supérieur à un acte privé.

Le processus de déclaration de ces faits d'état civil est produit sur déclaration des personnes. Donc la phase de dématérialisation n'existe pas au niveau de l'acte lui-même. Pour déclarer la naissance d'un enfant, il faut avoir assisté à l'accouchement, et la personne y ayant assisté (père ou sage-femme en général) doit se rendre devant l'Officier d'état civil pour déclarer la naissance et il lui en sera donné récépissé.

L'ensemble de ces déclarations sont des documents papier et sont donc loin de la dématérialisation. Il y a dans cette phase déclarative, et notamment dans les pays souffrant de difficultés ne lui permettant pas d'avoir un état civil bien organisé et construit, une tentative de dématérialisation du processus de déclaration.

Au Burkina Faso, il existe une expérience avec la société civile qui travaille pour l'Etat, de création d'un système dans lequel chaque enfant né reçoit un bracelet contenant un QR code pour l'identifier. Ce système permet de transmettre

directement et par voie numérique à la sage-femme et aux autorités étatiques la naissance de l'enfant, validée ensuite par la réception d'un SMS sur le Smartphone d'un des parents. Cette naissance est ensuite inscrite dans l'état civil et sera à corroborer par les parents dans un second temps afin de vérifier l'information numérique.

De manière plus générale, la phase de délivrance de l'acte de naissance n'est pas encore totalement dématérialisée. Cela viendra mais il faudra que les Etats se dotent d'infrastructures informatiques sécurisées afin de garantir la sécurité des données stockées et d'assurer leur pérennité dans le temps.

II) L'état civil comme un service public d'identification des personnes avec diverses finalités :

L'état civil se conçoit aussi en tant qu'institution chargée de conserver la mémoire de l'identification des personnes et des faits d'état civil qui se sont déroulés à l'échelle d'une commune, d'une ville, d'une région, voire d'un pays. Cette institution en tant que service collectif d'un pays est essentielle car c'est elle qui assoit le droit de chacun à exercer ses droits. Cette institution assure également l'assise de développement collectif du pays : un pays ayant un état civil, c'est un pays dans la capacité de dénombrer sa population et donc dans la capacité d'adapter son niveau de service public à la réalité de la population.

La première fonction de l'état civil est de permettre à chacun d'être doté d'un acte d'état civil, de se voir délivrer des documents d'identité et donc de pouvoir exercer la totalité de ses droits de citoyen, qui vont de son existence juridique à ses droits dans la société : être quelqu'un, aller à l'école, être soigné, voter, etc.

La deuxième fonction de l'état civil, soit le service de l'identification, est d'être un outil de développement pour le pays car si le pays connaît sa population, il peut cibler ses politiques, adapter le système de santé et le système éducatif. L'état civil sert donc de base statistique essentielle au développement du pays.

Une troisième dimension émergente, est celle de la contribution de l'état civil aux systèmes de sécurité et de circulation des personnes. On constate aujourd'hui à la fois des enfants dépourvus d'identité et à la fois des personnes tentant tout ce qui leur est possible pour perdre leur identité afin de migrer sans être repérées. L'état civil traditionnel (doter un enfant d'une identité), est concurrencé par la question du processus d'identification des personnes. L'acte de naissance situe une personne dans son identité juridique, généalogique, alors que l'identification des personnes dote une personne d'une identité à l'instant T, s'appuyant non sur un document papier mais sur des données biométriques (empreintes digitales et photo). On constate donc le basculement de l'état civil vers l'identification.

Cette dématérialisation a des avantages, à l'exemple du cas français sur les données de l'état civil. Le progrès est désormais qu'au lieu de délivrer un papier d'acte d'état civil, on délivre un document via COMEDEC (COMmunication Electronique des Données de l'Etat Civil), permettant de faire une interface entre les détenteurs de données (mairie ou service central de l'état civil pour les personnes nées à l'étranger) et les utilisateurs (tribunaux). Donc si une administration a besoin de vérifier l'identité d'un citoyen, elle peut consulter via cette plateforme l'existence de cette personne et vérifier la véracité des informations. Il ne s'agit pas de faire une copie numérique de l'acte de naissance, mais de proposer un moyen de vérification des informations

relatives à l'identité d'une personne, pour une administration française. Les informations telles que l'adoption ne sont pour autant pas mentionnées car considérées comme privées et inutiles aux administrations pour leur vérification.

Nos organisations vont être confrontées à ces problèmes d'identification, il faut donc savoir garder les principes de protection des données tout en évoluant pour être efficace quant à la numérisation des registres afin de faire valoir nos droits les plus élémentaires.

Rapport de synthèse

Constatant que, face au processus de dématérialisation, un nombre important de citoyens rencontrent des difficultés d'accès aux administrations et à leurs droits, et qu'en temps de crise sanitaire il est essentiel d'avoir accès aux services dématérialisés, les médiateurs doivent plus que jamais s'assurer que leurs concitoyens disposent d'un accès égal et effectif aux démarches administratives.

Module I : Dématérialisation et accès aux services publics

Présentation du rapport « **Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics** » du Défenseur des droits de France, par **Daniel Agacinski**, Délégué général à la médiation avec les services publics.

2020 a été l'année de la numérisation en accéléré de nos vies privées, sociales et administratives. La dématérialisation constitue, d'une part, un outil au service d'un meilleur accès à nos droits et aux services publics, en tout lieu et à toute heure, et d'autre part, un obstacle pour l'accès égal à ces mêmes droits. C'est sur ce second point que le Défenseur des droits a décidé de se pencher.

I) Contexte :

Les objectifs gouvernementaux :

La priorité est donnée à la transformation numérique des administrations, tournée vers les usagers, notamment pour atteindre l'objectif fixé par le Président de la République de 100% de services publics dématérialisés à l'horizon 2022. L'idée est que 100% des démarches publiques puissent être réalisées par voie numérique.

Récemment, on remarque une inflexion, l'objectif de 100% ayant été remplacé par le suivi d'un baromètre des 250 démarches les plus essentielles.

Les voies d'accès aux services publics :

Le graphique ci-dessous, extrait du Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier sur les services publics, montre la façon dont les Français s'adressent aux services publics et non la manière dont ils souhaiteraient s'adresser à eux. On constate que le contact dématérialisé est devenu ultra dominant en quelques années seulement.

Les inégalités d'accès au numérique.



En 2019, 20 à 25% des Français rencontraient des difficultés avec le numérique, soit près de 13 millions de Français qui risquent de se retrouver en situation de non recours à certains services publics dématérialisés.

Les démarches administratives en ligne nécessitent à minima une connexion Internet de qualité et l'accès à des équipements informatiques. Ces deux conditions

évidentes ne sont pas réunies sur l'ensemble du territoire français, créant ainsi une inégalité d'accès aux droits.

Les difficultés d'accès aux services publics numériques :

Accès et aisance dans l'accès à l'information administrative sur internet

	Aisance à trouver une information administrative sur internet	Difficultés à trouver une information administrative sur internet	Pas d'accès à internet	Total	
Précarité et isolement	%	%	%	%	<i>Effectifs</i>
Non précaires	77	15	8	100	3 023
Précaires non isolé·e·s	73	20	7	100	1 250
Précaires isolé·e·s	55	25	20	100	623
Total	73	18	9	100	4 896

Champ : Ensemble de la population d'enquête (n=5 117)
Effectifs bruts - Pourcentages pondérés

Source : Enquête « accès aux droits » du Défenseur des droits, 2017.

Ceux sont les citoyens qui ont le plus besoin de leurs droits, qui ont le plus de mal à les faire valoir et qui ont le moins accès au numérique.

Une situation spécifique en Outre-mer :

En 2019, seulement 50% de la population domienne était raccordée, pour une moyenne nationale de 81% des Français. A cela s'ajoute le fait, qu'en 2015, les abonnements aux connexions internet et à la téléphonie mobile étaient plus chers de 60% aux Antilles et en Guyane et de 20% à la Réunion, par rapport à la métropole.

II) Enjeux, constats et propositions :

Le numérique, pas l'accès unique :

Ouvrir un accès numérique à un service public n'est pas un problème s'il ne s'agit pas de rendre impossible la même démarche par un accès matériel. La première chose à retenir est donc de conserver plusieurs modalités d'accès aux services publics.

La règle française est la suivante : les services publics sont autorisés à créer des télé-services permettant aux usagers de les saisir par voie électronique, mais en aucun cas l'administration n'est autorisée à imposer un recours exclusif aux procédures dématérialisées.

L'exemple de la transformation numérique des préfectures, illustre les problèmes engendrés par une dématérialisation qui efface totalement l'accès matériel aux services. Certes les files d'attente devant ces administrations ont partiellement disparu, mais les étrangers souhaitant accéder aux procédures pour l'édition de leur titre de séjour ou les usagers souhaitant engager une démarche relative à leur permis de conduire se sont retrouvés privés de leurs droits en raison de procédures inaccessibles pour des raisons tantôt techniques, tantôt linguistiques, ou encore défaut d'accès à du matériel informatique et à une connexion internet suffisante. En conséquence, un marché illégal s'est créé, sur lequel des opérateurs privés proposent à ces personnes en difficulté de faire les démarches à leur place, moyennant une somme d'argent.

Le Défenseur des droits a donc préconisé de :

1. Préserver plusieurs modalités d'accès aux services publics pour qu'aucune démarche administrative ne soit accessible uniquement par voie dématérialisée ;
2. Garantir, quelle que soit la procédure dématérialisée, l'existence d'une autre modalité de paiement que celles liées à la possession d'un compte bancaire ;
3. Mettre fin aux pratiques d'orientation des usagers vers un service privé payant.

Accompagner l'accès aux services publics numériques :

Il est indispensable de prendre en compte le besoin d'accompagnement des usagers, dès la conception du service public numérique, afin d'y pourvoir de manière organisée et proportionnée.

Les difficultés sont souvent liées à l'insuffisance de l'accompagnement téléphonique et au report de charge vers les associations, pas toujours équipées pour prendre le relais du service public.

Le Défenseur des droits salue l'initiative du gouvernement appelé « France Services », qui consiste à labelliser des « maisons » et des bus offrant un accès physique aux services publics sur de nombreux points du territoire. La difficulté qui se pose ici est le niveau de formation des personnes employées dans ces « maisons », aussi bien celles qui gèrent l'accueil des usagers que celles qui doivent traiter les dossiers et répondre aux interrogations.

Le Défenseur des droits a donc préconisé :

1. D'évaluer systématiquement les besoins d'accompagnement liées aux projets de dématérialisation, de prévoir les moyens dédiés et d'explicitier les mesures prises ou à prendre pour y faire face ;
2. De renforcer la formation initiale et continue des travailleurs sociaux et des agents d'accueil des services publics à l'usage du numérique.

Quand le numérique déforme le droit :

Un des enjeux de la dématérialisation est le respect égal des droits des usagers aussi bien dans le cadre de leurs démarches numériques, que lors de leur accueil physique dans les services publics ou dans des échanges de courriers papier. Pour cela, la conception des procédures administratives dématérialisées doit impérativement prendre en compte l'ensemble des situations et des possibilités prévues dans les textes de loi.

Or ce n'est pas toujours le cas.

Par exemple, en France, il est impossible, sur certains sites des caisses d'Allocations familiales et de l'Assurance maladie, de fournir un IBAN correspondant à un compte bancaire situé à l'étranger, alors même que la loi le permet.

Le Défenseur des droits préconise donc :

1. De créer une clause de protection des usagers en cas de problème technique ;
2. De garantir un délai permettant de faire des rectifications dans le cadre d'une démarche administrative dématérialisée.

Les laissés pour compte de la numérisation :

Au-delà des problèmes de portée générale, on distingue en outre trois catégories de situations dans lesquelles les usagers sont particulièrement laissés en marge de l'accès aux services publics numérisés :

Les personnes en situation de handicap : aujourd'hui, les obligations légales qui s'imposent aux administrations, en termes d'accessibilité de leurs sites internet sont assez limitées. En effet, il n'existe pas de sanction en cas d'inaccessibilité pour les personnes handicapées, mais seulement une sanction en cas de non déclaration de la non accessibilité du site internet à ces personnes.

Les majeurs protégés (tutelle, curatelle et autres dispositifs) : presque aucun site internet des services publics ne prévoit la possibilité pour les tiers mandataires de réaliser les démarches administratives courantes de ces personnes, en leur qualité de professionnels ou de proches en charge de la protection juridique. Autrement dit, les tiers mandataires devraient avoir un accès propre aux comptes numériques de la personne qu'ils protègent, et ainsi avoir accès uniquement aux informations pertinentes, pendant que les personnes protégées garderaient leur accès propre.

Les personnes détenues : Alors même qu'elles ne peuvent avoir accès physiquement aux services publics, le numérique devrait leur permettre d'y pallier. Pourtant, elles n'ont pas accès à Internet en détention, ce qui fait obstacle à la préparation de leur réinsertion.

Le Défenseur des droits a donc préconisé :

1. Un véritable dispositif de contrôle de conformité des sites internet aux règles d'accessibilité assorti de sanctions dissuasives ;
2. La généralisation rapide à tous les sites des services publics d'un double accès aux comptes personnels, l'un pour le majeur protégé et l'autre pour le mandataire judiciaire ;
3. Pour les détenus et les sans domicile, un accès effectif aux sites internet des services publics, des organismes sociaux et aux sites de formation, et un « coffre-fort numérique » pour leurs documents administratifs.

III) Actualités et perspectives :

Le suivi des préconisations :

Il est important pour les médiateurs de suivre les préconisations qu'ils émettent à l'attention des pouvoirs publics et particulièrement sur le sujet de la dématérialisation, puisque c'est un sujet évolutif.

Le Défenseur des droits prévoit à cet effet de rédiger un rapport de suivi de ses préconisations de 2019, afin de mesurer ce qui a été mis en œuvre, sur ce qui a été insuffisamment mis en œuvre et de mettre en évidence les problématiques émergentes.

L'appui de la recherche (prix de thèse) :

Le Défenseur des droits compte notamment sur l'appui de la recherche pour mieux connaître et faire connaître les difficultés liées à la dématérialisation des services publics. L'Institution a d'ailleurs remis son prix de thèse annuel 2020 à une jeune sociologue, Clara Deville, pour sa thèse sur « Les chemins du droit.

Dématérialisation du RSA (revenu de solidarité active) et distance à l'État des classes populaires rurales », dont l'étude de cas géographique porte sur un village près de Bordeaux.

Les services publics, la COVID-19 et le numérique :

Le Défenseur des droits va également continuer de travailler sur la façon dont la crise sanitaire a accéléré la numérisation des services publics et les difficultés que cela peut susciter.

Le plan de relance :

Le Défenseur des droits s'intéresse également à ce qui est proposé dans le plan de relance du gouvernement français, qui inclut la poursuite de la dématérialisation des services publics mais aussi des mesures d'accompagnement, comme le recrutement de 4000 médiateurs numériques. L'Institution veillera particulièrement à la qualité des personnes embauchées à cet effet et à la pérennité de ces mesures.

Discussion générale de la thématique :

Problème général d'accès des citoyens aux outils informatiques et numériques :

Au Sénégal et au Burundi, c'est l'écosystème du réseau informatique et communicationnel qui fait défaut : le réseau Internet demande de l'énergie, or dans certaines régions rurales, l'énergie ne donne pas accès à une connexion convenable.

Au Québec, les communautés Inuits, dites Première Nation, n'ont souvent pas accès au réseau Internet.

En Belgique, dans le but de pallier à cet inégal accès au réseau Internet, la concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans travaille à la rédaction d'une résolution pour faire reconnaître l'accès à l'internet comme un droit fondamental.

Le Médiateur fédéral a mis en place une collaboration avec des « experts de vécus », c'est-à-dire des personnes issues de la pauvreté et en situation d'exclusion sociale. Ces personnes reçoivent une formation et peuvent alors travailler dans les services publics pour apporter l'expérience des personnes vulnérables par rapport à la dématérialisation. L'Institution a également produit un mémorandum dans lequel elle insiste, entre autres, sur la nécessité de conserver la modalité matérielle d'accès aux services publics.

Question de l'illectronisme des citoyens :

L'illectronisme ne touche pas que les personnes âgées mais également les jeunes qui sont pourtant très agiles avec les réseaux sociaux. Les démarches administratives, en France, au Luxembourg et ailleurs, ont un vocabulaire opaque et des codes précis.

Question de l'autonomisation des droits à travers les services publics numérisés :

Il faut être vigilant sur l'application des droits sur les plateformes numériques par la dématérialisation des administrations publiques. Les situations singulières se retrouvent souvent face à des formulaires par défaut et ainsi n'ont pas la possibilité d'expliquer une situation différente de celles proposées par la plateforme numérique.

Au moment de la conception du design de la plateforme numérique, les services publics devraient donc ajouter un champ d'écriture libre ou proposer une assistance téléphonique non artificielle pour pallier au problème de remplissage de formulaires par défaut.

Problèmes techniques liés à la numérisation et la question du traitement de ces problèmes par les services publics :

Au Luxembourg, l'institution du Médiateur du Grand-Duché est intervenue auprès des administrations publiques suite à la non réception de documents envoyés numériquement par des citoyens. Les formulaires à envoyer se trouvaient exclusivement sur Internet. Certains citoyens n'ont pas réussi un envoi numérique effectif, ce qui les a pénalisés dans leurs droits et aucun recours n'était possible puisqu'ils ne disposaient pas de preuve d'envoi. Les usagers ainsi que les administrés devraient donc recevoir une formation numérique minimum.

De plus, lors du premier confinement, la plupart des éducateurs et assistants sociaux, du moins au Luxembourg, n'avaient pas les moyens de travailler correctement à distance. L'Institution a donc dû prendre le relais.

Question de la sécurité :

Un des enjeux primordiaux de la numérisation des services publics est la sécurité des données enregistrées et stockées. Il faut prévoir des mécanismes de sécurité et embaucher des personnes qualifiées pour réparer les potentiels piratages et enfin prévenir au plus vite les personnes concernées.

Question de la volonté et confiance citoyenne :

En Suisse, dans la région de Vaud, il existe une certaine méfiance des citoyens à l'égard de son administration publique. De même qu'au sein des communautés Inuits au Québec, qui n'ont pas de lien de confiance avec leurs instances. En France cependant, on constate une réelle volonté de numérisation. Attention, notons que la part des citoyens satisfaits de ce processus est aussi celle qui a les outils informatiques et numériques, la part ne les ayant pas ou peu est aussi celle qui ne s'exprime pas sur le sujet, il est donc difficile de connaître l'avis de ces derniers.

Problème de la marginalisation des personnes vulnérables :

En Suisse, on estime de 13 à 19% le nombre de personnes qui ont des difficultés à comprendre un texte de la vie publique courante.

Au Québec, les communautés Inuits ne savent pas toujours que leurs droits sont violés. En réponse à cette désinformation, deux commissions d'enquête ont été créées sur l'accès aux services publics des femmes d'une part et des populations autochtones de l'autre. 142 recommandations ont été publiées.

Il y a donc une tendance à la stigmatisation matérielle, financière, sociale et de savoirs linguistiques, d'une partie de la population et ce dans chaque pays.

Enjeux posés par l'intervenant du Défenseur des droits, Daniel Agacinski :

La question de développement des simulateurs d'accès aux droits en ligne. C'est une manière pour les citoyens de découvrir l'ensemble de leurs droits mais cela pose problème sur la qualité de la transparence de ces outils. Est-ce donc une méthode pour les expliquer ou pour les occulter ?

La question de l'échange d'informations entre administrations. Ces échanges ne doivent pas concerner que la lutte contre les fraudes, mais inclure la facilitation d'accès aux droits.

Module II : Améliorer et faciliter les démarches dématérialisées pour les usagers pour garantir leur accès au droit, notamment pour les personnes plus vulnérables

Présentation sur « **La dématérialisation et les droits des usagers** » par **Taoufik Benhlma**, responsable de la section de traitement informatique, statistiques et documentation, et **Iman Cherkaoui**, responsable de l'unité de traitement informatique, des programmes et des applications informatiques, Médiateur du Royaume du Maroc.

I) Présentation générale de l'Institution :

L'institution du Médiateur du Royaume est une instance institutionnelle basée sur les nouvelles technologies :

L'Institution s'est engagée depuis sa création à améliorer son système d'information et à assurer son rôle constitutionnel de protection des droits des usagers face à l'administration.

Les objectifs stratégiques pour la période 2019-2023 visent à améliorer la qualité des services rendus aux usagers et à faciliter l'accès aux services et aux droits via des applications internet comme Eplaintes.

La dématérialisation : un outil pour faciliter l'accès aux droits :

Selon le rapport de l'agence nationale marocaine de réglementations des communications (2018), trois ménages sur quatre, soit 74,3% des ménages sont équipés d'Internet, dont la plupart depuis un téléphone mobile. Le taux d'équipement des ménages est en hausse de 66% en 2018.

La dématérialisation des services de l'Institution consiste à donner la possibilité de signer une plainte à distance ayant le même impact que si elle était signée physiquement. Il s'agit donc que le service soit rapide, de proximité et simplifie les démarches, tout en respectant le droit d'accès à l'information et la protection des données à caractère personnel. Enfin, il s'agit également de mettre à disposition des personnes vulnérables, un accès en ligne pour le dépôt et le suivi des doléances, ainsi qu'une assistance toujours à distance.

Apport de la dématérialisation face à la COVID-19 :

Tous les services du Médiateur du Royaume du Maroc ont continué à travailler à distance et ont même connu une hausse du traitement des dossiers du fait des heures supplémentaires faites pendant le confinement.

Le site web et le portail Eplainte ont connu une exploitation très forte de la part des citoyens, avec une hausse de 348% des plaintes de 2019 à 2020. L'accueil des usagers et les réunions avec les administrations ont été organisés en visioconférences, et les appels téléphoniques transférés vers les numéros mobiles.

La plateforme « Bureau d'ordre digital » a été utilisée comme plateforme nationale de dépôt des courriers électroniques auprès des organismes publics.

II) Dématérialisation du système d'information de l'Institution :

L'Institution s'est engagée dans le développement de son système informatique, moyennant des applications offrant de nouvelles fonctionnalités pour faciliter l'accès à ses services, accélérer les démarches et procédures et diversifier les canaux de communication avec ses citoyens.

L'Institution a donc adopté une stratégie multicanale, dans le sens où toutes les modalités d'accès à ses services sont conservées et c'est au citoyen de choisir le canal qui lui convient le mieux.

Le système d'information comprend 2 volets : Front Office et Back Office :

Le Front Office est un espace dédié aux usagers et comprend deux plateformes : le portail Eplainte et l'application mobile. Ces deux plateformes permettent de suivre le dépôt des plaintes en ligne, d'informer en temps réel le citoyen sur l'état de son dossier et les traitements effectués, de simplifier la communication par l'envoi instantané de SMS et e-mails et de garantir le droit de « porter plainte » en ligne. Cet espace citoyen repose sur la qualité de service rendu à ce dernier en termes d'efficacité et d'efficience.

L'espace citoyen est convivial et offre plusieurs avantages :

- > La flexibilité, puisque la plateforme est disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, évitant aux usagers de devoir se déplacer et réduisant par conséquent le coût de ce déplacement ;
- > La proximité, puisque cela permet de rapprocher l'utilisateur de l'Institution ;

- > La rapidité, car le plaignant reçoit des notifications instantanées lors du dépôt de son dossier et au cours de son suivi ;
- > La fiabilité, puisque les informations présentées sont sûres et à jour ;
- > La sécurité, puisque la plateforme est hautement sécurisée, protégeant les données des utilisateurs ;
- > La transparence des procédures, permettant d'établir une relation de confiance avec les citoyens.

Quant au Back Office, il existe deux applications numériques : l'une pour la gestion du courrier et l'autre pour la gestion des plaintes.

La gestion numérique des plaintes offre une performance organisationnelle importante grâce à :

- > Un échange dématérialisé entre les différents intervenants au sein de l'Institution ;
- > Permet une communication efficace avec l'utilisateur et les administrations ;
- > Permet un traitement des dossiers provenant de l'application Eplainte ;
- > Facilite le traitement et l'analyse des plaintes, dossiers d'orientation, demandes de règlement et dossiers d'auto saisine ;
- > Permet une efficacité quant à la durée du traitement et une traçabilité de dossier (qui fait quoi et quand).

Tableaux de bord :

Répondre aux doléances et les traiter est une chose, mais une gestion efficace de ces doléances nécessite l'analyse et le suivi de ces dernières. Pour cette raison, l'Institution a conçu 3 tableaux de bord :

- > Tableau de bord dédié aux instructeurs ;
- > Tableau de bord dédié aux services de l'Institution (au niveau central, régional, local) ;
- > Tableau de bord de pilotage dédié aux dirigeants de l'Institution.

Le processus de dématérialisation nécessitant un bon pilotage, son tableau de bord :

- > Fournit des données fiables et claires pour la prise de décision ;
- > Mesure la charge du travail et détecte les dysfonctionnements internes ;
- > Redispatche les dossiers et les ressources humaines si nécessaire ;
- > Optimise et réduit le délai de traitement des dossiers afin de respecter le droit des usagers en terme de délai de réponse ;
- > Améliore la performance de l'Institution ;
- > Répond aux objectifs stratégiques de l'Institution, notamment à travers l'amélioration de la qualité de service à travers le suivi en temps réel des états des dossiers et l'exploitation des statistiques de progression.

Le tableau de bord de pilotage est un outil perspicace qui permet l'élaboration des rapports via la collecte de données fiables et exploitables et la généralisation des rapports personnalisés, tels que le rapport annuel, les rapports thématiques, les

rapports relatifs aux activités de chaque délégation, etc. Ces rapports sont générés selon des indicateurs, à savoir des mesures de performance (nombre de dossiers traités, le nombre de dossiers résolus, les recommandations acceptées par l'administration et le délai de traitement), et des objectifs de développement à l'investissement, la moralisation et l'environnement.

Analyse des données :

Certaines catégories sociales, vivant dans des conditions spéciales, notamment les personnes vulnérables, ont servi de base à l'analyse de l'ensemble des doléances reçues.

Pour des besoins analytiques, les données sont exploitées dans le but d'identifier les dysfonctionnements afin de proposer des révisions de textes législatifs, réglementaires ou gouvernementaux. Parmi ces données, on cite la classification thématique des doléances, la classification des doléances par région « géographie de la doléance », le classement par catégorie sociale, soit les personnes vulnérables, c'est-à-dire en situation précaire, les Marocains résidant à l'étranger, en situation de handicap et les personnes incarcérées.

La transformation numérique est donc un des piliers de l'administration moderne et constitue une réelle opportunité pour préserver et simplifier les droits des usagers.

Discussion générale de la thématique :

Quel est le bilan de ces nouveaux outils numériques ? L'augmentation significative du nombre de dépôt de plaintes, via le portail E-plaintes. Quant aux

personnes n'ayant pas accès au matériel informatique nécessaire, les modalités d'accès classiques demeurent. Cette dématérialisation offre un choix à l'utilisateur des services de l'Institution et facilite le travail de l'administré. Le retour de satisfaction des citoyens, via un questionnaire, est en cours.

L'Institution est également en train de développer un espace de communication avec les administrations.

Raisons de la nécessité de la numérisation :

En Belgique, dans les communautés françaises, certains documents doivent être fournis plusieurs fois pour des dossiers différents car les administrations ne partagent pas les données entre elles.

De plus, s'ajoutent des problèmes de perte de données liés au non archivage électronique. Ces pertes entraînent des difficultés pour les administrés devant travailler à distance et devant avoir accès à ces données de manière numériques.

Interrogations sur la numérisation comme le meilleur flux de communication :

Par la force des choses, les médiateurs ont été contraints de travailler en no paper, entraînant une potentielle diminution de la qualité de l'information traitée. De plus, les dossiers numérisés sont souvent imprimés ou réimprimés afin de les consulter, ce qui pose la question de l'utilité réelle de la numérisation des documents papiers des services publics.

La Belgique et le Canada posent des pistes de réflexion sur le flux de communication le plus approprié. La plateforme Cloud pourrait convenir pour le

traitement et stockage des données, la communication entre les entreprises et ses employés, tout en offrant une sécurité numérique assurée.

Dès lors, se pose la question du type de détenteur de ces données : est-ce raisonnable qu'une entreprise privée détienne le monopole des données d'un service public ? Est-ce raisonnable que ce soit l'Etat ?

Question de la sécurité et du stockage des données :

Le stockage des données peut être fait à la fois par un archivage classique et à la fois par la mise en place d'un « coffre-fort numérique » garantissant le stockage et la sécurité des données qui s'y trouvent.

Question de l'autonomisation des droits :

Dans l'accès numérique aux droits, il faut être vigilant à ne pas rogner une partie des droits des citoyens. A l'inverse, dans l'accès aux droits par des canaux de communication classique, il y a un travail de triage des réclamants à effectuer, c'est-à-dire un travail d'orientation de ces derniers suivants le contenu de leur plainte et la préférence de canal de communication. Ainsi, une meilleure orientation permettrait de diriger le réclamant vers un canal numérique plus automatisé pour une situation ordinaire ou à l'inverse vers un canal classique laissant plus de largesse au traitement de la plainte du réclamant.

Module III : Etat civil et dématérialisation :

Présentation par **Laurent Dejoie**, Président de l'Association du Notariat francophone.

L'état-civil recouvre deux aspects :

- > Le premier est la constatation d'un fait (naissance, mariage, décès) et son enregistrement. Il est constitutif de l'existence juridique d'une personne qui bénéficie alors des droits attachés à cette existence ;
- > Le second est l'organisation du service public chargé de la gestion de l'enregistrement des faits d'état-civil au bénéfice des citoyens mais aussi au bénéfice de la collectivité car il est un instrument statistique précieux pour le développement.

I) L'état civil constitutif de l'existence d'une personne ou de sa situation :

L'état civil constitutif de l'existence d'une personne ou de sa situation est la notion qui permet de relater la naissance, la filiation, le mariage, le décès d'une personne. Cette dimension est importante car l'absence de constatation de ces faits a des conséquences dramatiques. L'Association du Notariat francophone travaille sur la question des enfants sans identité. Ceux-ci n'ont pas d'acte de naissance, donc pas d'acte d'état civil et par conséquent ils ne peuvent pas faire valoir leurs droits les plus élémentaires : pas d'identité, pas le droit d'aller à l'école, pas de droit de vote, pas de permis de conduire, pas d'assurance maladie, etc. Ce déni de droit est très préjudiciable à leur situation, préjudice encore plus important en métropole. L'absence d'identité est une grave atteinte à la situation des personnes, qui contrevient à la Déclaration universelle des droits de l'Homme et à la Convention internationale des droits de l'enfant.

La constatation de l'ensemble de ces faits est une prérogative régaliennne, c'est-à-dire qui relève des compétences exclusives de l'Etat, notamment dans les pays dits de droit civil ou de droit continental (différent dans les pays de droit anglo-saxon).

L'importance de cette constatation fait de l'acte d'état civil un acte important, d'où la nécessité de règles de preuves, elle-même importante et donc très contrôlée.

En France, l'acte de naissance est un acte authentique, dans le même sens qu'un document notarial, c'est-à-dire un acte revêtu de qualité de preuve et exécutoire supérieur à un acte privé.

Le processus de déclaration de ces faits d'état civil est produit sur déclaration des personnes. Donc la phase de dématérialisation n'existe pas au niveau de l'acte lui-même. Pour déclarer la naissance d'un enfant, il faut avoir assisté à l'accouchement, et la personne y ayant assisté (père ou sage-femme en général) doit se rendre devant l'Officier d'état civil pour déclarer la naissance et il lui en sera donné récépissé.

L'ensemble de ces déclarations sont des documents papier et sont donc loin de la dématérialisation. Il y a dans cette phase déclarative, et notamment dans les pays souffrant de difficultés ne lui permettant pas d'avoir un état civil bien organisé et construit, une tentative de dématérialisation du processus de déclaration.

Au Burkina Faso, il existe une expérience avec la société civile qui travaille pour l'Etat, de création d'un système dans lequel chaque enfant né reçoit un bracelet contenant un QR code pour l'identifier. Ce système permet de transmettre directement et par voie numérique à la sage-femme et aux autorités étatiques la naissance de l'enfant, validée ensuite par la réception d'un SMS sur le Smartphone d'un des parents. Cette naissance est ensuite inscrite dans l'état civil et sera à corroborer par les parents dans un second temps afin de vérifier l'information numérique.

De manière plus générale, la phase de délivrance de l'acte de naissance n'est pas encore totalement dématérialisée. Cela viendra mais il faudra que les Etats se dotent d'infrastructures informatiques sécurisées afin de garantir la sécurité des données stockées et d'assurer leur pérennité dans le temps.

II) L'état civil comme un service public d'identification des personnes avec diverses finalités :

L'état civil se conçoit aussi en tant qu'institution chargée de conserver la mémoire de l'identification des personnes et des faits d'état civil qui se sont déroulés à l'échelle d'une commune, d'une ville, d'une région, voire d'un pays. Cette institution en tant que service collectif d'un pays est essentielle car c'est elle qui assoit le droit de chacun à exercer ses droits. Cette institution assure également l'assise de développement collectif du pays : un pays ayant un état civil, c'est un pays dans la capacité de dénombrer sa population et donc dans la capacité d'adapter son niveau de service public à la réalité de la population.

La première fonction de l'état civil est de permettre à chacun d'être doté d'un acte d'état civil, de se voir délivrer des documents d'identité et donc de pouvoir exercer la totalité de ses droits de citoyen, qui vont de son existence juridique à ses droits dans la société : être quelqu'un, aller à l'école, être soigné, voter, etc.

La deuxième fonction de l'état civil, soit le service de l'identification, est d'être un outil de développement pour le pays car si le pays connaît sa population, il peut cibler ses politiques, adapter le système de santé et le système éducatif. L'état civil sert donc de base statistique essentielle au développement du pays.

Une troisième dimension émergente, est celle de la contribution de l'état civil aux systèmes de sécurité et de circulation des personnes. On constate aujourd'hui à la fois des enfants dépourvus d'identité et à la fois des personnes tentant tout ce qui leur est possible pour perdre leur identité afin de migrer sans être repérées. L'état civil traditionnel (doter un enfant d'une identité), est concurrencé par la question du processus d'identification des personnes. L'acte de naissance situe une personne dans son identité juridique, généalogique, alors que l'identification des personnes dote une personne d'une identité à l'instant T, s'appuyant non sur un document papier mais sur des données biométriques (empreintes digitales et photo). On constate donc le basculement de l'état civil vers l'identification.

Cette dématérialisation a des avantages, à l'exemple du cas français sur les données de l'état civil. Le progrès est désormais qu'au lieu de délivrer un papier d'acte d'état civil, on délivre un document via COMEDec (COMmunication Electronique des Données de l'Etat Civil), permettant de faire une interface entre les détenteurs de données (mairie ou service central de l'état civil pour les personnes nées à l'étranger) et les utilisateurs (tribunaux). Donc si une administration a besoin de vérifier l'identité d'un citoyen, elle peut consulter via cette plateforme l'existence de cette personne et vérifier la véracité des informations. Il ne s'agit pas de faire une copie numérique de l'acte de naissance, mais de proposer un moyen de vérification des informations relatives à l'identité d'une personne, pour une administration française. Les informations telles que l'adoption ne sont pour autant pas mentionnées car considérées comme privées et inutiles aux administrations pour leur vérification.

Nos organisations vont être confrontées à ces problèmes d'identification, il faut donc savoir garder les principes de protection des données tout en évoluant pour être efficace quant à la numérisation des registres afin de faire valoir nos droits les plus élémentaires.

Discussion générale de la thématique :

Est-ce que le principe est le même pour la déclaration de décès que la déclaration de naissance ? La déclaration de décès est le strict parallèle de la déclaration de naissance, soit la déclaration d'un médecin pour une personne identifiée. Ce fait d'état civil est déclaré à la mairie (en France) et la personne décédée disparaît de l'état civil des vivants.

Etat des lieux des états civils :

Au Burundi, l'acte d'état civil est payant, or tous les citoyens n'en ont pas les moyens. Les communes organisent alors des fonds afin de les délivrer gratuitement à ces personnes.

Au Québec, les actes d'état civils sont tous informatisés. Les administrations concernées sont informées des événements de vie par des échanges d'information avec le Directeur de l'état civil. Pour la naissance, c'est le médecin à l'hôpital ou la sage-femme à la maison qui constate la naissance de l'enfant et qui transmet le constat de naissance au Directeur de l'état civil. La déclaration de naissance est complétée par les parents par le formulaire papier ou en utilisant le service de déclaration électronique de naissance sur le site Web du Directeur de l'état civil. De plus, le directeur de l'état civil se charge d'informer les organismes d'aides sociales et

sanitaires de la naissance, ce qui facilite les inscriptions à l'assurance maladie par exemple.

Quant aux communautés Inuits, l'acte de naissance est ensuite envoyé à leur communauté afin d'être inscrits sur le registre des Indiens.

Question de la possibilité d'accès des citoyens des pays dits du Sud à la dématérialisation :

Au Burundi et au Sénégal les citoyens des communes rurales n'ont pas les moyens financiers de se déplacer jusqu'aux administrations.

A Djibouti, la décentralisation au niveau des états civils est opérationnelle car les bureaux sont également distribués sur le territoire.

Question de la connaissance des démarches :

Au Sénégal, des citoyens de régions rurales reculées ne connaissent pas les démarches de déclarations à suivre.

En Egypte, certains citoyens vivent en marge des règles d'état civil et décident volontairement de ne pas déclarer les naissances, mariages, décès. En 2020, l'Institution a été confrontée à une situation où un couple de parents ne pouvait faire opérer leur fille car les médecins demandaient l'acte de naissance. Sur accord du Président de l'Institution, un acte de naissance a pu être édité afin que cette petite fille puisse se faire opérer.

Une sensibilisation des citoyens à l'importance et la nécessité de ces démarches déclaratives devrait s'opérer par les pouvoirs publics, et ce avant de sensibiliser ou en parallèle à la dématérialisation.

Importance de la dématérialisation pour la conservation des données :

Au Sénégal, les administrations subissent souvent des pertes et dommages des actes d'état civil. La dématérialisation par la numérisation pallierait à ce problème.

En Côte d'Ivoire, les déclarations de naissances ne sont pas effectives. Les services publics organisent des déplacements dans les zones rurales reculées afin d'enregistrer les nouvelles naissances. La dématérialisation serait une solution, à condition que ces personnes aient le matériel et la connexion Internet nécessaire. Ce processus aiderait aussi à réduire le temps de délivrance des actes d'état civils et désengorgerait les services publics, qui mettent actuellement des jours avant de recevoir le parent et d'éditer l'acte de naissance.

Au Maroc, le gouvernement a procédé à la numérisation et à la dématérialisation des services de l'état civil par la constitution d'une base de données des états civils depuis 1915 et la mise en œuvre d'un service en ligne dédié aux citoyens pour faire les demandes à l'état civil, notamment pour les Marocains résidant à l'étranger.

La dématérialisation des états civils répond donc à plusieurs enjeux : la mobilité mondiale et l'immigration mondiale rend difficile l'établissement des nationalités et lieux de naissance des personnes, principalement des migrants climatiques, politiques et réfugiés, la pandémie actuelle ne permet plus d'avoir un accès aussi important aux documents papiers, la sécurité de l'archivage est supérieure numériquement.

Question du droit de la preuve et de sa valeur authentique :

La numérisation améliore l'authentification des documents originaux et copiés. Cependant il est toujours nécessaire de signer de manière manuscrite sur le

document pour qu'il soit considéré comme un original, sa numérisation sera une copie.

Une nouvelle technologie telle que BlockChain pourrait également servir de base de données numérique servant de service d'authentification de documents officiels, entre les Etats. Ainsi, un immigré pourrait prouver facilement l'authenticité de son diplôme dans son pays d'accueil. Cependant, la question se pose du détenteur de cette preuve dématérialisée : si c'est l'Etat et que le citoyen concerné est un réfugié politique, l'Etat pourrait faire pression sur ce citoyen. Donc attention, il ne faut pas que l'Etat soit le détenteur monopolistique des données de ses citoyens, ni une entreprise privée.

Propositions de Laurent Dejoie pour approfondir :

- > Livre « Les enfants fantômes » ;
- > Vidéo sur l'opération en Côte d'Ivoire menée par le notariat francophone en synergie avec l'UNICEF ;
- > Documentaire « Les enfants fantômes, un défi pour l'Afrique », réalisé par Michel Welterlin avec l'appui de la Fondation des notaires de France (code accès : ENFANTS072018).

Annexe

Recommandations des participants

En ce qui concerne la numérisation des services publics :

Le numérique ne peut être l'accès unique aux services publics :

1. Préserver plusieurs modalités d'accès aux services publics pour qu'aucune démarche administrative ne soit accessible uniquement par voie dématérialisée ;
2. Garantir l'existence d'une autre modalité de paiement que celle liée à la disposition d'un compte bancaire ;
3. Mettre fin aux pratiques d'orientation des usagers vers un service privé payant ;

Accompagner l'accès aux services publics :

4. Evaluer systématiquement les besoins d'accompagnement liés aux projets de dématérialisation, prévoir les moyens et expliciter les mesures pour y faire face ;
5. Renforcer la formation initiale et continue des travailleurs d'accueil ;

Le numérique déforme le droit :

6. Créer une clause de protection des usagers en cas de problème technique ;
7. Garantir un délai permettant de faire des rectifications ;

Les laissez pour compte de la numérisation :

8. Assurer un contrôle de conformité des sites internet aux règles d'accessibilité ;
9. Assurer l'accès aux sites internet pour les détenus, les personnes juridiquement incapables, les personnes en attente de permis de séjour ;

Autres recommandations :

10. Développer l'automatisation dans l'octroi des aides publiques aux personnes ;
11. Développer les simulateurs des droits et en assurer une plus grande transparence ;
12. Obliger les services publics à prévoir des systèmes sécurisés et des réactions rapides en prévenant les personnes.

En ce qui concerne nos institutions de médiation :

1. Prendre les initiatives pour développer ou renforcer l'accès à nos services à toutes les personnes qui ont un litige (fondé ou non) avec les administrations, par tous les moyens possibles : sur place, par téléphone, par courrier ou en recourant aux moyens technologiques de la communication ;
2. Inciter les institutions à mettre en place une plateforme numérique sécurisée à la fois pour les usagers, qui leur permet de déposer une réclamation et d'avoir accès à leur dossier, et pour les gestionnaires des dossiers qui leur permet de traiter les dossiers et d'échanger directement avec les administrations concernées, dans le respect de la confidentialité et de l'impartialité du traitement de la réclamation ;

3. Porter une attention spécifique au développement des moyens d'accès et de communication avec les médiateurs, via le smartphone ;
4. Veiller au langage clair et accessible dans toutes nos communications (classiques comme électroniques) avec les réclamants/ les citoyens ;
5. Inviter l'AOMF à organiser une prochaine formation sur les échanges de bonnes pratiques en matière de développement de logiciels d'accès au service et de traitement des réclamations, à la suite de la présentation du nouveau système mis en œuvre au sein de l'institution du Médiateur du Royaume du Maroc.

En ce qui concerne l'état civil et la dématérialisation :

1. Les médiateurs défendent le droit fondamental à un état civil individuel et garanti par les autorités publiques, ainsi qu'à un enregistrement obligatoire, gratuit et public des actes d'état civil au premier rang desquels, l'acte de naissance ;
2. Ils doivent veiller à la mise en place par les autorités, y compris les autorités locales, d'états civils fiables et pérennes, appuyés au besoin sur des actes d'état civil dématérialisés ;
3. Les médiateurs encouragent le développement de la dématérialisation des actes d'état civil et l'amélioration de l'accessibilité à ce service pour les usagers.

Secrétariat permanent de l'AOMF- Paris

Mlle Stéphanie CARRER

Email :

stephanie.carrer@defenseurdesdroits.fr

ninette.rolle@defenseurdesdroits.fr

Tél :

00 33 1 53 29 23 43

00 33 1 53 29 23 40

Le Défenseur des Droits de la République Française, 7, rue

Saint-Florentin 75008 PARIS (France)

Email :

secretariat.aomf@defenseurdesdroits.fr

Centre de Formation- Rabat

Mlle Houda AIT ZIDANE

Institution du Médiateur du Royaume, Secteur 15, ILOT Q2,
Avenue Azzaitoune – Hay Ryad – Rabat B.P. 21

Tél :

00 212 5 37 57 77 00/ 11

Fax :

00 212 5 37 56 42 82

E-mail :

haitzidane@mediateur.ma

houdaaitzidane@gmail.com

contact@mediateur.ma