

# Dématérialisation des services publics : trois ans après où en est-on ?

28 février 2022

## Claire Hédon : « Ce n'est pas à l'utilisateur de s'adapter à la dématérialisation des services publics »

**3 ans se sont écoulés depuis le rapport du Défenseur des droits dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics.** Durant ces 3 années, la transformation numérique de l'administration et des services public s'est poursuivie, entraînant une **évolution profonde de la relation à l'utilisateur**. Dans le même temps, les politiques d'inclusion numérique ont tenté d'accompagner ces changements, particulièrement auprès des publics les plus vulnérables.

Les délégués et les juristes du Défenseur des droits continuent de recevoir **des réclamations toujours plus nombreuses**, preuve que le mouvement de numérisation des services se heurte encore aux situations des usagers.

C'est pourquoi il est apparu nécessaire au Défenseur des droits d'établir **un rapport de suivi sur les inégalités d'accès aux droits provoquées par des procédures numérisées à marche forcée**. Ce rapport fait état des évolutions - parfois des progrès, parfois des reculs - observées ces dernières années et revient sur la façon dont les différentes préconisations émises dans le rapport de 2019 ont été - ou non - suivies d'effet.

[Claire Hedon, Défenseure des droits](#) à France Inter, 16 février 2022.

[Dossier de presse](#) : Dématérialisation des services publics : trois ans après, où

en est-on ?

**[Le rapport du Défenseur des droits](#)** sur la dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics.