

## **Charte de l'AOMF de protection des droits des usagers des services publics en matière numérique**

**Marrakech le 18 mai 2022**

### **PREAMBULE**

#### ***CONSIDERANT :***

- le rôle fondamental qu'exercent les Médiateurs et Ombudsmans, membres de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) dans leurs différents pays en vue de la protection et de la promotion de la prééminence du droit, du respect des droits humains et des libertés fondamentales et de la garantie de la bonne gouvernance ;
- leur indéfectible engagement à renforcer nos actions de défense et de promotion des droits des citoyens en général et des usagers des services publics en particulier ;
- que la transformation numérique produit des effets sur l'autorité souveraine des États, sur les modes de gouvernement et sur les processus démocratiques ;
- que la transformation numérique ouvre des opportunités sans précédent au service d'une meilleure communication, du développement économique et social, de la modernisation de l'administration et le cas échéant d'une facilitation de l'accès aux droits pour certains usagers ;
- que la transformation numérique bouleverse toutefois les pratiques de prestation des services publics et de relation à l'utilisateur ;
- Que la transformation numérique impacte directement le développement des enfants et nécessite l'évolution des systèmes éducatifs ;
- que la relation des usagers aux services publics ne saurait être assimilée à un

simple échange marchand ;

- que la dématérialisation des services publics reconfigure les parcours d'accès aux droits suscitant ainsi autant de perspectives que d'inquiétudes ;

- que l'évolution rapide des technologies a fait émerger de nouveaux enjeux pour la protection des droits de l'homme et des usagers des services publics, notamment en matière de protection des données à caractère personnel, mais aussi de respect du principe d'égalité et de non-discrimination ;

- que la collecte et partage des données à caractère personnel ne cesse de prendre de l'ampleur ;

- que la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de leurs données à caractère personnel est un droit fondamental ;

- que les données à caractère personnel qui sont, par nature, particulièrement sensibles du point de vue des libertés et des droits fondamentaux méritent une protection spécifique ;

- que toute personne a droit au respect de sa vie privée numérique et au secret de ses échanges numériques ;

- que toute personne a droit à la protection de son identité numérique ;

- que l'exercice de la citoyenneté numérique implique le droit pour toute personne :

- de connaître l'ensemble des informations le concernant, détenues par toutes autorités publiques et entreprises privées ;
- d'exercer un contrôle réel et effectif sur les informations à caractère personnel qui le concernent ;
- d'être informé sur ses droits et de pouvoir demander la rectification des données qui le concernent ;
- d'exprimer un consentement préalable libre, spécifique, éclairé et univoque, au traitement de ses données personnelles ;
- de limiter les usages à des finalités légitimes et proportionnées ;

### ***PREOCCUPES***

- par le fait que si le basculement général des services publics vers le numérique peut entraîner une simplification des démarches administratives et une amélioration du service pour une partie des usagers et usagères, il ne bénéficie pas à toutes les catégories de la population et laisse particulièrement à l'écart de nombreuses catégories de personnes, notamment les plus précarisées ;
- par le fait que, face aux difficultés administratives et numériques qu'ils éprouvent, de nombreux usagers peinent à être reçus par les agents publics compétents en matière de gestion des droits, ce qui complexifie, voire compromet leur accès aux droits.

***METTANT À PROFIT LES DEBATS ENREGISTRES LE LONG DES TRAVAUX DU CONGRES DE MARRAKECH TENU LES 17 ET 18 MAI 2022 SUR « LA TRANSFORMATION NUMERIQUE ET L'ACCES AUX DROITS : ENJEU COMMUN DANS L'ESPACE FRANCOPHONE : QUELS ROLES POUR LES MEDiateURS ET LES OMBUDSMANS » ;***

**LES MEDiateURS ET OMBUDSMANS MEMBRES DE L'AOMF SOUSSIGNES, DANS LE CADRE ET LES LIMITES DE LEURS MANDATS RESPECTIFS, S'ENGAGENT A :**

**Article premier :** mettre en œuvre au sein de leurs institutions toutes les mesures garantissant à toute personne saisissant ces institutions de pouvoir choisir de recourir aux outils numériques ou à d'autres moyens d'information et de communication, tout en accordant une attention particulière aux personnes vulnérables.

**Article 2 :** développer une plus grande cohérence et un meilleur partenariat entre leurs institutions afin d'élaborer de nouvelles stratégies et de renforcer des actions communes, notamment en matière de défense des droits des usagers et dynamiser leur travail en collaboration avec les organisations de la société civile, les institutions publiques, les organisations internationales ainsi qu'avec le secteur privé.

**Article 3** : échanger davantage leurs expériences, leurs expertises et leurs bonnes pratiques en matière de gestion des effets de la transformation numérique sur les droits des personnes.

**Article 4** : mettre en place ou développer des structures au sein de leurs institutions plus particulièrement dédiées à la protection des droits des citoyens et des droits des usagers des services publics en matière numérique.

**Article 5** : élaborer, publier et transmettre aux autorités publiques compétentes des rapports périodiques spéciaux consacrés à ce sujet.

**Article 6** : Formuler des recommandations aux autorités avec lesquelles les médiateurs et ombudsmans dialoguent, les invitant à mettre en place ou à mettre à jour le cadre juridique le plus approprié, permettant notamment :

a) de garantir un droit d'accès à internet et aux outils informatiques, et de permettre à toute personne de choisir de recourir aux outils numériques ou à d'autres moyens d'information et de communication pour remplir les obligations que lui imposent, dans les conditions fixées par la loi, des institutions publiques ou privées investies de tâches d'autorité, de service public ou d'intérêt général.

A cet effet, une attention particulière doit être accordée à certaines catégories de personnes vulnérables, notamment les personnes en situation d'handicap, les jeunes, les personnes âgées, les personnes privées de liberté, les personnes étrangères et les personnes en situation de précarité.

De même, doivent être développées l'éducation et la formation à la citoyenneté numérique en vue de l'autonomisation des personnes et l'acquisition de compétences d'apprentissage et de participation active à la société numérique.

b) de prévoir que toute information et toute communication relatives au traitement des données à caractère personnel soient aisément accessibles, faciles à comprendre, et formulées en des termes clairs et simples ;

c) qu'en application du principe de traitement loyal et transparent toute

personne doit être informée de l'existence de l'opération de traitement de ses données et de ses finalités ;

d) que tout usager puisse signaler à qui de droit, par tous moyens, les difficultés qu'il rencontre pour effectuer une démarche en ligne, et que lui soit offerte une solution alternative pour faire aboutir la démarche ;

e) qu'aucun usager ne soit pénalisé pour une erreur commise de bonne foi dans le cadre d'une démarche administrative en ligne ;

f) que les usagers, notamment ceux rencontrant des difficultés soient spécifiquement consultés dans le cadre de l'élaboration et de l'évaluation des services publics numérisés ;

g) que les enfants se voient garantis, y compris dans le monde numérique, le droit à la protection et à la participation et puissent bénéficier d'une protection spécifique en ce qui concerne leurs données à caractère personnel du fait qu'ils peuvent être moins conscients des risques, des conséquences et des garanties concernées et de leurs droits ;

h) de renforcer le « droit à l'oubli » numérique ;

i) de s'assurer que le cadre juridique régissant le numérique soit de nature à garantir les droits fondamentaux des usagers, quels que soient les progrès scientifiques et technologiques que connaît la société numérique ;

j) de mettre en place, le cas échéant, des autorités de contrôle ou de régulation habilitées à exercer leurs missions et leurs pouvoirs en toute indépendance en vue de la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

**Article 7 :** Demander à l'Organisation Internationale de la Francophonie (OIF) dont l'AOMF constitue de l'un de ses réseaux de relayer auprès des autorités des différents pays membres, les recommandations prévues dans la présente Charte et de mettre en œuvres les instruments internationaux ratifiés par eux en la matière.



**Article 8 :** Charger le Bureau de l’AOMF d’assurer le suivi de la mise en œuvre de la présente Charte.

A cet effet, le Bureau de l’AOMF élaborera un bilan, à un horizon de trois ans après l’adoption de la présente charte, visant à analyser les évolutions observées dans les différents pays, et le soumettra aux membres de ladite Association.

**Fait à Marrakech le 18 mai 2022**