

Les sites de démarches administratives payants

La plupart des démarches administratives sont gratuites. Toutefois, de nombreux sites internet commerciaux proposent aux usagers des services payants pour les réaliser. La DGCCRF a mené des contrôles et a constaté que bon nombre de sites prennent volontairement l'apparence d'un site officiel pour induire en erreur les consommateurs



Qu'est-ce qu'un site administratif payant ?

Aujourd'hui, il existe de nombreux sites internet qui proposent de manière payante la réalisation en ligne de démarches comme la demande d'actes d'état civil (acte de naissance, mariage, décès), de titres d'identité (carte d'identité, passeport), l'immatriculation des véhicules, l'obtention de la vignette Crit'Air ou encore d'autorisations d'urbanisme (déclaration préalable de travaux, permis de construire, certificat).

Ces sites internet ne sont pas illégaux s'ils respectent un certain nombre de règles, toutefois leurs pratiques sont parfois trompeuses. En effet, certains utilisent des logos officiels, la Marianne tricolore réservée aux services de l'État, des termes administratifs, des références juridiques ou faux agréments pour faire croire à l'utilisateur qu'il se trouve sur un site officiel ou agréé par l'État.

Sur ces sites commerciaux, la demande d'un document administratif est payante alors qu'elle est gratuite et rigoureusement identique et aussi simple à réaliser sur les sites administratifs officiels. Ces sites commerciaux se contentent d'ailleurs de reproduire les demandes sur les sites de l'administration concernée et facturent cette simple action.

D'autre part, la DGCCRF constate que les prix ne sont pas toujours clairement affichés, que la souscription à une prestation unique se révèle être un engagement sur plusieurs

mois sous la forme d'un abonnement et que l'information sur certains droits obligatoires ne figurent pas : droit de rétractation de 14 jours liés aux achats en ligne, recours possible au médiateur de la consommation, mention de l'identité et des coordonnées du professionnel...

Comment repérer et éviter les « faux sites administratifs » ?

Pour éviter toute confusion entre un site commercial présentant l'apparence d'un site officiel et un site de l'administration française, voici quelques recommandations :

Il faut toujours consulter toujours *Service-Public.fr*, le site officiel de l'administration française qui recense tous les sites officiels en fonction des documents administratifs souhaités.

Vous devez aussi vérifier l'adresse Internet (url) du site : les url des sites publics se terminent par « .gouv.fr » ou « .fr » et jamais par « .gouv.org » ou « .gouv.com » et la présence de la mention https dans l'adresse du site.

Évitez de cliquer sur les premiers résultats des moteurs de recherche comportant la mention « Annonce ». Ces sites commerciaux achètent souvent des mots-clés pour figurer en tête des pages de résultats des moteurs de recherche.

Vous devez aussi vous assurer de l'identité du site et ses mentions légales avant de réaliser le moindre paiement pour une démarche administrative.

N'hésitez pas à alerter la [DGCCRF](#) en cas d'arnaques. Vous pouvez également signaler un abus sur [SignalConso](#) en sélectionnant la rubrique « Démarches administratives ».

Démarches en ligne répertoriées sur Service-Public.fr

Vous devez savoir que *Service-Public.fr* référence la quasi-totalité des [démarches administratives en ligne pour les particuliers](#) et Entreprendre.Service-Public.fr répertorie toutes les [formalités en ligne pour les professionnels et entreprises](#).

Sources : Service public .fr