

ADMINISTRATION

# Les profiteurs des démarches en ligne

**Les demandes administratives se dématérialisent... Et les arnaques aussi.** De plus en plus de sites commerciaux exploitent l'inattention des internautes pour facturer l'obtention de documents le plus souvent gratuits. Enquête sur leurs méthodes.

Attention, un vendeur de vignette peut en cacher un autre. Depuis le 16 janvier, la vignette anti-pollution, baptisée Crit'air, est obligatoire pour toutes les voitures circulant dans Paris. La pastille coûte 4,18 € sur le site officiel du ministère, certificat-air.gouv.fr. Mais dans les jours et semaines qui ont précédé l'obligation, ont fleuri sur la toile une série d'intermédiaires plus ou moins douteux proposant également de commander la vignette... plus cher ! Mi-janvier, elle coûtait 6,99 € sur vignettepollution.fr, 14,10 € sur vignettecritair.fr, et 19,85 € sur crit-air.fr. Qu'ils relèvent de l'opportunisme commercial ou de la fraude pure, les sites parasites continuent à se multiplier dans l'univers des démarches administratives. Régulièrement, ils piègent des internautes qui pensaient se trouver sur un site officiel. Les victimes déboursent alors souvent plusieurs dizaines d'euros pour une démarche gratuite, ou bien moins chère par les canaux officiels. Le phénomène inquiète au sein même des pouvoirs publics : « Certains de ces sites changent régulièrement de nom de domaine. Ils sont difficiles à attraper, analyse Bénédicte Roullier, responsable du département Administration numérique au Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique. *Les usagers victimes écrivent ou en parlent aux guichets. Mais le sujet a mis du temps à remonter aux administrations centrales.* » Le phénomène est d'autant plus préoccupant qu'un nombre croissant de services

publics franchissent le pas de la dématérialisation. Après s'être fait voler sa carte Vitale en novembre dernier, Caroline tape "refaire carte vitale" dans un moteur de recherche. Cliquant sur le premier lien, elle atterrit sur le site assistance-sante.com. Elle y remplit le formulaire, et paye par carte bancaire les 1 € demandés.

**DES DIZAINES DE SITES, SOUVENT HÉBERGÉS À L'ÉTRANGER**

En réalité, l'offre déclenche, en parallèle, un « accès gratuit » (enfin... présenté comme tel !) à une obscure « méthode forme et santé ». Caroline le découvrira, au dernier moment, en lisant cette phrase affichée en petits caractères : « À l'issue

de votre période d'essai, ce service sera reconduit et vous serez prélevé de vingt-neuf euros tous les mois (sic). » Mentionner les montants à payer en toutes lettres - c'est moins lisible qu'en chiffres - et dissimuler un abonnement récurrent derrière un paiement initial modique font partie des stratagèmes courants de ces sites pour tromper la vigilance des internautes. Parmi les démarches pour lesquelles ces sites sont les plus actifs, citons la demande d'acte de naissance, d'extrait de casier judiciaire, de certificat de non-gage. Trois documents en principe gratuits. « Ces pratiques sont le fait de plusieurs dizaines de sites, édités par un nombre bien plus restreint d'opérateurs

**AUTOMOBILE : LE CERTIFICAT DE NON-GAGE**



Nécessaire pour la vente d'un véhicule, le certificat de non-gage (ou certificat de situation administrative) est gratuit, sauf si l'on passe par ces sites commerciaux. Les trois premiers sont basés à Hong Kong, les deux suivants aux Pays-Bas, tandis que le dernier est édité par une société de l'île Maurice.

LE SITE OFFICIEL	
• Siv.interieur.gouv.fr	Gratuit
LES SITES À ÉVITER	
• Prefecture-enligne.fr • Certificat-nongage.net • Certificat-non-gage.net	1 € puis 68 €
• Non-gage.assist-admin.com • Non-gage.super-demarche.com (service 3A)	1 € puis 47,90 €/2 mois
• www.certificatdenongage.net	1 € puis 69 € puis 9,95 €/mois



## JUSTICE : L'EXTRAIT DE CASIER JUDICIAIRE

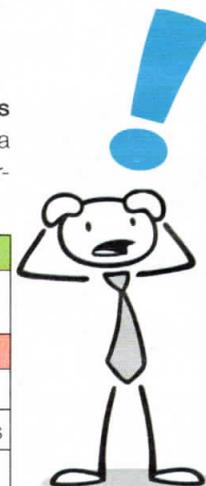
Là encore, obtenir un extrait de casier judiciaire ne coûte rien via le site Web officiel, reconnaissable à son adresse se terminant par ".gouv.fr". Cela n'empêche pas une multitude de sites – la liste ici est loin d'être exhaustive – de jouer les intermédiaires, contre une rémunération parfois très élevée, et pas toujours clairement annoncée.

LE SITE OFFICIEL	
• <a href="http://www.cjn.justice.gouv.fr">www.cjn.justice.gouv.fr</a>	Gratuit
LES SITES À ÉVITER	
• <a href="http://Extrait-casier.super-demarche.com">Extrait-casier.super-demarche.com</a>	1 € puis 47,90 €/2 mois
• <a href="http://Casier-judiciaire.super-demarche.com">Casier-judiciaire.super-demarche.com</a> (service 3A)	
• <a href="http://www.casierjudiciaire3.com">www.casierjudiciaire3.com</a>	1 € puis 49 €
• <a href="http://www.casier-judiciaire.org">www.casier-judiciaire.org</a>	19,90 €

## ÉTAT CIVIL : L'ACTE DE NAISSANCE

L'extrait d'acte de naissance, exigé pour renouveler certaines pièces d'identité, s'obtient sans frais auprès de sa commune de naissance. La demande peut se faire en ligne. Certains des sites commerciaux appartiennent à la même nébuleuse que ceux repérés pour le casier judiciaire.

LE SITE OFFICIEL	
• <a href="http://Mdel.mon.service-public.fr/acte-etat-civil.html">Mdel.mon.service-public.fr/acte-etat-civil.html</a>	Gratuit
LES SITES À ÉVITER	
• <a href="http://Formalite-acte-de-naissance.org">Formalite-acte-de-naissance.org</a>	29,90 €
• <a href="http://Extraitactedenaissance.com">Extraitactedenaissance.com</a>	1 € puis 69 € puis 9,95 €/mois
• <a href="http://An.demarches-web.com">An.demarches-web.com</a> (service 3A)	1 € puis 47,90 €/2 mois



généralement domiciliés, au moins formellement, à l'étranger », nous explique un porte-parole de la Répression des fraudes.

### LA QUESTION DE LÉGALITÉ PLUS COMPLEXE QU'IL N'Y PARAÎT

Certains sites vont jusqu'à entretenir la confusion sur leur caractère officiel, soit en utilisant les couleurs bleu-blanc-rouge, soit en choisissant une adresse qui induit en erreur. Ainsi de celui disponible à l'adresse [Prefecture-enligne.fr](http://Prefecture-enligne.fr), qui facture le certificat de non-gage : en réalité, selon les mentions légales du site, il est édité par une société à Hong Kong.

« Ces sociétés ont l'instinct d'aller chercher l'utilisateur là où il se trouve, sur les moteurs de recherche, alors que l'Administration a plutôt l'habitude que l'utilisateur vienne naturellement vers elle », analyse Bénédicte Roullier. La visibilité de ces sites sur Google est au cœur du pro-

blème. L'Administration s'en est inquiétée à plusieurs reprises auprès de la filiale française du géant de la recherche en ligne. « Dorénavant, les sites publics sont très généralement en tête des résultats du référencement naturel », se félicite un porte-parole de la Répression des fraudes. Mais le problème demeure pour les résultats sponsorisés (les publicités !), qui figurent en haut de la page de résultats de Google, avant les résultats "naturels". Ils sont abondamment utilisés par ces sociétés. Pour ne rien arranger, un internaute sur deux ne fait pas clairement la différence entre les liens naturels et les liens publicitaires, selon une étude britannique publiée en avril 2016.

Contacté par «60», Google assure prendre au sérieux le problème et lutter quotidiennement contre la fraude dans les publicités. Il traite notamment les signalements envoyés par les administrations. « En cas de contenu trompeur, ce qui est une infraction à nos règles d'utilisation, nous pouvons supprimer l'annonce, ou la bloquer avant publication, et même fermer le compte de son auteur », indique



### Trois conseils pour éviter le piège

- Méfiez-vous des liens publicitaires apparaissant en tête des résultats sur Google, reconnaissables à leur petit cartouche vert indiquant "Annonce".
- Pour les démarches administratives, référez-vous au site officiel, service-public.fr. Certaines démarches peuvent même être effectuées via le site en créant un espace personnel.
- Vérifiez toujours l'adresse de l'éditeur du site, qui doit figurer dans une rubrique "Mentions légales" et/ou dans les conditions générales. S'il est domicilié à l'étranger, fuyez !

## VOYAGE : LE FORMULAIRE POUR LES ÉTATS-UNIS



Pour se rendre aux États-Unis, l'autorisation électronique de voyage Esta doit être demandée aux autorités américaines avant le départ. Elle coûte 14 \$. Là aussi, les sites-pièges qui prétendent « accompagner » les internautes français dans les démarches sont nombreux et coûteux...

LE SITE OFFICIEL	
• <a href="https://esta.cbp.dhs.gov/esta">https://esta.cbp.dhs.gov/esta</a>	14 \$ (environ 13 €)
LES SITES À ÉVITER	
• Esta-formulaire.us	55 €
• Electronic-esta.com	59 €
• 123-esta.com	69 €

\* Pointer sur "English (U.S./U.K.)", en haut à droite, pour obtenir le site en français.

un porte-parole. Reste à savoir si la société, qui tire la quasi-totalité de ses revenus de la vente de liens publicitaires, agit avec suffisamment de célérité.

Toutefois, la question de légalité de ces sites est plus complexe qu'il n'y paraît. Vendre au prix fort un service inutile n'est pas, en soi, interdit par la loi. À bien lire l'ensemble des mentions qu'ils affichent, la plupart se présentent comme des services d'assistance aux démarches administratives. Peu importe que les démarches soient généralement simplissimes.

### DES LITIGES DIFFICILES À RÉGLER À L'AMIABLE

« Ces sites ne sont pas dans l'illégalité, à condition qu'ils offrent bien un service contre le paiement demandé et qu'ils fournissent une information transparente », explique Romain Boguet, juriste au Centre européen des consommateurs. Cet organisme vient en aide aux consommateurs rencontrant un litige avec un professionnel d'un autre pays de l'Union européenne. Saisi à de nombreuses reprises par des victimes de sites domiciliés au Luxembourg, en Espagne, aux Pays-Bas ou au Royaume-Uni, il reconnaît que les litiges sur les démarches administratives payantes sont très difficiles à régler à l'amiable.

La frontière entre services légitimes et illégitimes se brouille encore un peu plus avec les démarches pour les cartes grises. En effet, depuis 2009, le ministère de l'Intérieur octroie des habilitations à des garagistes, des centres auto et des sites

Internet spécialisés, autorisés à délivrer le sésame en facturant des frais de service en sus du prix de la carte grise. La disparition de tous les guichets de préfecture délivrant les cartes grises a même été annoncée pour 2017 - la démarche restant possible sans surcoût par correspondance auprès de la préfecture.

### LA RÉPRESSION DES FRAUDES TRAQUE LES PLUS OBSCURS

Dans ce contexte, difficile de faire le tri entre les sites offrant le service de façon à peu près loyale, et les autres. Ainsi, le site CartegriseFrance.fr occasionne de nombreuses plaintes. En fait, il opère depuis le Luxembourg sans aucune habilitation du ministère de l'Intérieur.

La traque aux fraudes, si elle n'est pas aisée, n'est pas au point mort pour autant. Afin d'engager des poursuites, la Répression des fraudes piste les présentations les plus obscures. Elle peut ainsi invoquer la pratique commerciale trompeuse, passible de deux ans de prison et 300 000 € d'amende. Les éditeurs de site faisant preuve d'ingéniosité, elle argumente que les informations essentielles sur le service d'assistance aux démarches, même si elles sont présentes, sont « fournies à contretemps aux consommateurs concernés ». Elle a déjà transmis plusieurs procès-verbaux à la justice. À ce jour, l'instruction est en cours dans les différents dossiers. En attendant d'éventuelles condamnations, la meilleure arme des internautes reste la vigilance... || BENJAMIN DOURIEZ