

Paris, le 9 novembre 2018

Décision du Défenseur des droits n°2018-285

Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Vu le code du travail ;

Vu l'ordonnance n° 2017-1389 du 22 septembre 2017 relative à la prévention et à la prise en compte des effets de l'exposition à certains facteurs de risques professionnels et au compte professionnel de prévention ;

Vu le décret n° 2017-1768 du 27 décembre 2017 relatif à la prévention et à la prise en compte des effets de l'exposition à certains facteurs de risques professionnels et au compte professionnel de prévention ;

Saisi par Monsieur X, salarié, des difficultés rencontrées lors de sa demande en ligne d'utilisation des points de pénibilité de son compte professionnel de prévention ;

Prend acte :

- Du réexamen de la situation de Monsieur X et du rétablissement de ses points de pénibilité par la CNAM ;
- De la position de la CNAM reconnaissant que la validation informatique d'une demande d'utilisation de points de pénibilité ne présente pas un caractère définitif et irréversible ;
- De la volonté de la caisse nationale de faire évoluer l'outil informatique et d'améliorer l'information et l'accompagnement des assurés lors de leur choix du mode d'utilisation des points de pénibilité ;

Recommande toutefois à la caisse nationale :

- De diffuser des instructions auprès des services concernés sur le caractère non définitif de la demande d'utilisation des points de pénibilité ;
- De supprimer les informations erronées communiquées via le site internet du compte professionnel de prévention, dans l'attente de l'évolution de l'outil informatique.

Demande à la CNAM de rendre compte des évolutions annoncées et des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Jacques TOUBON

Prise d'acte du règlement amiable intervenu et recommandation en application de l'article 25 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011

Le Défenseur des droits a été saisi par Monsieur X, salarié, d'une réclamation relative à la demande d'utilisation de points de pénibilité qu'il avait effectuée par erreur en raison d'une difficulté d'usage du numérique.

Lorsqu'un salarié est exposé à des facteurs de pénibilité au-delà de certains seuils, son employeur doit établir une déclaration et mettre en place un compte professionnel de prévention, qui permet l'acquisition de points de pénibilité par le salarié. La gestion du compte professionnel de prévention est assurée par la Caisse nationale de l'assurance maladie (CNAM) et le réseau des organismes de la branche accidents du travail et maladie professionnelle du régime général, en application de l'article L. 4163-14 du code du travail.

Les points cumulés sur le compte professionnel de prévention peuvent être utilisés par le salarié pour :

- financer une formation afin d'accéder à des postes moins exposés ou non exposés à la pénibilité,
- bénéficier d'un temps partiel sans perte de salaire,
- bénéficier d'une majoration de durée d'assurance vieillesse afin de pouvoir prendre sa retraite plus tôt.

En mai 2018, Monsieur X, qui souhaitait utiliser 10 points de pénibilité pour réduire son temps de travail, a commis une erreur lors de la demande qu'il a effectuée en ligne sur le site internet du compte professionnel de prévention. En effet, à l'issue de sa manipulation informatique, il s'est aperçu qu'il avait demandé par erreur la conversion de ses points de pénibilité en majoration de durée d'assurance vieillesse, ce qu'il ne souhaitait pas.

Monsieur X a donc immédiatement contacté les services du compte professionnel de prévention, par téléphone et par courrier, afin de faire part de cette erreur et de sa volonté d'utiliser ses points de pénibilité pour réduire son temps de travail. Il souhaitait en effet, avec l'accord de son employeur, réduire sa durée de travail à hauteur de 50 %, au cours du dernier trimestre précédant son 60^{ème} anniversaire, soit à compter du mois d'août 2018.

Interrogée lors de l'instruction de la réclamation de l'intéressé, la direction des risques professionnels de la CNAM a indiqué que le choix effectué en ligne était irréversible et que le cas de Monsieur X n'était pas isolé.

Le 26 juin 2018, le Défenseur des droits a alors sollicité un réexamen de la situation de Monsieur X, considérant qu'une simple erreur de manipulation informatique ne devait pas avoir pour effet de priver l'intéressé de l'utilisation souhaitée de ses points acquis sur son compte professionnel de prévention.

Le Défenseur des droits a notamment fait valoir que, dans le courrier que Monsieur X avait adressé aux services en charge du compte professionnel de prévention à la suite de son erreur, il avait fait part de son manque d'aisance avec le numérique en se disant « incompétent dans ce domaine ».

Observant que le caractère irréversible de la demande en ligne d'utilisation des points de pénibilité posait un problème d'accès aux droits pour les personnes qui éprouvent des difficultés d'usage du numérique, le Défenseur des droits a sollicité l'annulation de la demande

en ligne que Monsieur X avait effectuée par erreur, afin que ses 10 points de pénibilité soient rétablis sur son compte et qu'il puisse les utiliser pour réduire son temps de travail.

Pour considérer la demande en ligne définitive et irréversible, les services de la CNAM invoquaient les dispositions de l'article R. 4163-17 du code du travail :

« Une fois la demande d'utilisation des points effectuée, les points correspondant à l'utilisation voulue par le titulaire sont réservés et ne peuvent être affectés à une autre utilisation jusqu'à la décision de l'organisme mentionné au deuxième alinéa de l'article R. 4163-15.

L'acceptation de la demande par cet organisme gestionnaire permet l'utilisation de ces points et le règlement des sommes afférentes à chaque utilisation permet de solder le compte de ces points. »

La Direction de la sécurité sociale (DSS), interrogée par la CNAM, a indiqué que l'analyse retenue jusqu'alors n'était pas fondée juridiquement et a donné son accord à la caisse nationale pour procéder, comme le préconisait le Défenseur des droits, au réexamen de la situation de Monsieur X.

La CNAM a précisé que, sur le plan technique, cette régularisation allait être délicate dans la mesure où l'outil informatique n'avait pas été développé en ce sens et que cette fonctionnalité n'existait donc pas.

Le 12 juillet 2018, la CNAM a informé le Défenseur des droits que les contraintes techniques qui faisaient obstacle à la régularisation de la situation de Monsieur X étaient en partie résolues et que les 10 points de pénibilité de l'intéressé, qui avaient été retirés de son solde de points disponibles à la suite de sa demande en ligne, étaient rétablis sur son compte professionnel de prévention. Monsieur X a ainsi pu procéder à une nouvelle demande d'utilisation de points et a pu bénéficier d'un temps partiel à la date souhaitée.

La CNAM a en outre précisé que la solution retenue avait été appliquée dans d'autres cas qui étaient connus de ses services.

Il y a toutefois lieu de constater que le site internet du compte professionnel de prévention précise toujours, à l'heure actuelle, que *« toute demande d'utilisation de points est définitive une fois validée »*.

Ainsi, tout en se félicitant de la décision de l'organisme et des réexamens intervenus, qui ont permis de rétablir Monsieur X ainsi que quelques assurés dans leurs droits, le Défenseur des droits estime que des mesures devraient être prises afin d'éviter que d'autres personnes ne se trouvent confrontées à des difficultés similaires.

En effet, si la dématérialisation des services publics vient simplifier l'accès aux droits de la majorité des usagers, elle ne devrait pas avoir de conséquences préjudiciables pour les personnes qui, comme Monsieur X, rencontrent des difficultés d'usage du numérique.

Le Défenseur des droits a déjà eu l'occasion de se prononcer sur l'existence d'une fracture numérique, en distinguant la fracture d'accès et la fracture d'usage. L'enquête publiée en mars 2017 par le Défenseur des droits sur les relations des usagers avec les services publics a notamment mis en évidence que la fracture numérique allait au-delà des difficultés d'accès à internet, qui touchent près de 20 % de la population. En effet, 40 % des personnes interrogées se sont déclarées « peu à l'aise » avec le numérique, pour l'exercice du suivi de dossiers administratifs.

S'agissant des difficultés d'usage, comme c'est le cas en l'espèce, la caisse nationale a fait valoir que les demandes d'utilisation des points acquis au titre du compte professionnel de prévention pouvaient être réalisées en ligne via l'espace salarié mais également par écrit, à l'aide des formulaires CERFA.

Pour le Défenseur des droits, si la possibilité d'effectuer la demande par écrit, qui constitue une voie alternative à la demande en ligne qu'il est indispensable de maintenir, répond aux difficultés d'accès à internet, elle ne répond que partiellement aux difficultés d'usage, lesquelles peuvent donner lieu à des erreurs commises à l'occasion de démarches en ligne.

Il convient enfin de noter que la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance, qui a été adoptée postérieurement aux faits allégués, présenterait aujourd'hui un intérêt pour des situations semblables. En effet, le droit à l'erreur prévu par cette loi pourrait être utilement invoqué à l'avenir. Dans ce contexte, les services publics sont invités à mettre en place un accompagnement des usagers dans l'accomplissement de leurs démarches, en parallèle des mesures répondant aux problèmes d'accès à l'outil informatique.

La CNAM a indiqué qu'une réflexion était en cours sur les moyens susceptibles d'être mis en œuvre pour améliorer l'information et l'accompagnement des assurés lors de leur choix du mode d'utilisation des points de pénibilité et qu'une étude serait conduite afin de déterminer les moyens les plus pertinents à développer.

Au vu de l'ensemble de ces éléments, le Défenseur des droits prend acte :

- Du réexamen de la situation de Monsieur X et du rétablissement de ses points de pénibilité par la CNAM ;
- De la position de la CNAM reconnaissant que la validation informatique d'une demande d'utilisation de points de pénibilité ne présente pas un caractère définitif et irréversible ;
- De la volonté de la caisse nationale de faire évoluer l'outil informatique et d'améliorer l'information et l'accompagnement des assurés lors de leur choix du mode d'utilisation des points de pénibilité.

Le Défenseur des droits recommande toutefois à la caisse nationale :

- De diffuser des instructions auprès des services concernés sur le caractère non définitif de la demande d'utilisation des points de pénibilité ;
- De supprimer les informations erronées communiquées via le site internet du compte professionnel de prévention, dans l'attente de l'évolution de l'outil informatique.

Le Défenseur des droits demande à la CNAM de rendre compte des évolutions annoncées et des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Jacques TOUBON