

Faux sites administratifs : repérer, réagir, signaler

Carte grise, acte de naissance, casier judiciaire, amendes : ces démarches sont gratuites, mais des sites privés les facturent et certains copient l'apparence de l'État. En 2023, la DGCCRF a contrôlé 44 professionnels de l'aide payante aux démarches et 61 % des sites contrôlés étaient en anomalie. Voici comment les reconnaître, quels sont vos droits et où signaler.

À qui s'adresse cette fiche ?

Cette fiche s'adresse à toute personne qui réalise une démarche administrative en ligne, ainsi qu'aux professionnels qui l'accompagnent : conseillers numériques, agents France services, secrétaires de mairie et petites entreprises.

Au sommaire

1. Ce que montrent les contrôles officiels
2. Faux site frauduleux ou assistance payante légale
3. Les signaux d'alerte et les démarches ciblées
4. Obligations des sites payants et sanctions
5. L'hameçonnage qui usurpe l'administration
6. Réagir, signaler et se faire aider gratuitement

1. Ce que montrent les contrôles officiels

- **Enquête 2023** : la DGCCRF a contrôlé 44 professionnels au cours de 79 visites. 61 % des sites contrôlés étaient en anomalie. Résultats publiés le 7 février 2025.
- **Un phénomène installé** : en 2021 et 2022, 73 sites avaient été contrôlés et 40 étaient non conformes. En 2020, 25 établissements sur 41 ne respectaient pas la réglementation.
- **Suites** : les contrôles de 2021-2022 ont donné lieu à 11 avertissements, 23 injonctions et 13 procès-verbaux. Cinq procès-verbaux administratifs ont abouti à des amendes de 14 400 € à 130 000 €.
- **Ciblage** : la DGCCRF choisit les sites à contrôler à partir des signalements reçus sur SignalConso et des informations des préfetures et des parquets. Votre signalement oriente donc les enquêtes.

Version du 25 septembre 2026 · Licence Etalab 2.0 : réutilisation et diffusion libres, avec mention de la source.

Fiche rédigée par l'équipe Certyne (certyne.com), éditeur français de signature électronique. Document informatif : Légifrance et service-public.gouv.fr font foi.

2. Faux site frauduleux ou assistance payante légale

- **Faux site** : il usurpe l'identité visuelle de l'État, avec la charte graphique officielle, le logo Marianne ou une référence à un ministère. Son but est de voler votre argent ou vos données.
- **Assistance payante** : une entreprise privée facture une prestation d'intermédiation pour une démarche gratuite. La DGCCRF rappelle que cette activité n'est pas illégale en soi.
- **Service réel** : selon la DGCCRF, ces sites recopient votre demande sur le site de l'administration, sans service supplémentaire, moyennant un paiement et un délai de traitement en plus.
- **Bon réflexe** : avant de payer, vérifiez sur service-public.gouv.fr si la démarche existe gratuitement. Hors timbre fiscal, les démarches courantes ne coûtent rien sur les sites officiels.

3. Les signaux d'alerte et les démarches ciblées

- **Adresse** : les sites de l'administration se terminent par [.gouv.fr](https://service-public.gouv.fr), jamais par [.gouv.com](https://service-public.gouv.com), [.gouv.org](https://service-public.gouv.org) ou [-gouv.fr](https://service-public.gouv.fr). Une adresse en [.fr](https://service-public.fr) ne prouve rien, le cadenas HTTPS non plus.
- **Publicité** : ces entreprises achètent du référencement pour apparaître en tête des moteurs de recherche. Lisez l'adresse avant de cliquer et méfiez-vous de l'urgence artificielle.
- **Prix** : caractère payant révélé en fin de parcours, frais de dossier, petit montant qui déclenche un abonnement de plusieurs mois, mentions légales absentes, exploitant introuvable.
- **Vrais sites** : pour la carte grise et le permis, ants.gouv.fr ; pour le casier judiciaire, casier-judiciaire.justice.gouv.fr ; l'acte de naissance et le reste via service-public.gouv.fr ; la carte européenne d'assurance maladie sur ameli.fr ; le visa sur france-visas.gouv.fr.

4. Obligations des sites payants et sanctions

- **Loyauté** : l'identité du prestataire, le contenu et le prix ne doivent pas induire en erreur. Le site ne doit pas se présenter comme officiel ni recevoir vos documents officiels à votre place.
- **Rétractation** : l'article L221-18 du code de la consommation donne 14 jours pour se rétracter. Pour une exécution immédiate, le professionnel doit recueillir votre demande expresse.
- **Informations dues** : confirmation de commande sur support durable et coordonnées du médiateur de la consommation. Le numéro surtaxé pour le service client est interdit.
- **Sanctions** : la pratique commerciale trompeuse est punie de 2 ans d'emprisonnement et 300 000 € d'amende, portée à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L132-2), et à 5 ans et 750 000 € quand elle est commise en ligne.

5. L'hameçonnage qui usurpe l'administration

- **Le procédé** : un courriel ou un SMS aux couleurs de l'État, au nom des impôts, de l'Assurance maladie, d'Ameli ou du compte formation, renvoie vers un site copié qui réclame votre carte bancaire.
- **Amendes** : l'ANTAI indique qu'elle n'envoie jamais de SMS. Tout SMS réclamant le paiement d'une amende est donc frauduleux. Le seul site de paiement est amendes.gouv.fr.

- **Faux courriers** : de faux avis de contravention envoyés par la poste renvoient vers des sites frauduleux qui collectent numéro fiscal, numéro de permis ou pièce d'identité.
- **Règle simple** : ne cliquez pas, tapez vous-même l'adresse officielle. Aucune administration ne demande vos mots de passe ni vos données bancaires par message ou par téléphone.

6. Réagir, signaler et se faire aider gratuitement

- **Rétractation** : écrivez au professionnel dans les 14 jours et gardez une preuve. Le droit peut être perdu si la prestation a été pleinement exécutée après votre demande expresse et votre renonciation.
- **Banque** : faites opposition en cas de fraude. Pour un prélèvement autorisé dont le montant dépasse l'attendu, vous avez 8 semaines pour en demander le remboursement et 13 mois pour le signaler.
- **Signalement** : SignalConso pour la DGCCRF, internet-signalement.gouv.fr (PHAROS) pour un site illicite, le 33700 pour un SMS, signal-spam.fr pour un courriel, cybermalveillance.gouv.fr pour les conseils, Info Escroqueries au 0 805 805 817.
- **Plainte et aide** : déposez plainte au commissariat ou auprès du procureur ; Perceval traite les fraudes à la carte bancaire. Les 2 800 maisons France services accompagnent gratuitement et sans rendez-vous.

Liste de contrôle

- ☐ Je vérifie que l'adresse du site se termine bien par .gouv.fr avant de saisir la moindre donnée.
- ☐ Je cherche la démarche sur service-public.gouv.fr pour savoir si elle est gratuite.
- ☐ Je lis les mentions légales et le prix total avant de valider un paiement.
- ☐ Je me rétracte par écrit dans les 14 jours si j'ai payé une prestation inutile.
- ☐ Je contacte ma banque pour faire opposition ou contester le prélèvement.
- ☐ Je signale le site ou le message sur SignalConso, PHAROS ou au 33700.

Sources et pour aller plus loin

- DGCCRF, enquête 2023 : démarches administratives en ligne, confusions entre sites officiels et sites commerciaux : economie.gouv.fr/dgccrf/laction-de-la-dgccrf/les-enquetes/demarches-administratives-en-ligne-attention-aux
- DGCCRF, fiche pratique : démarches administratives, faites attention aux faux sites : economie.gouv.fr/dgccrf/les-fiches-pratiques/demarches-administratives-faites-attention-aux-faux-sites
- DGCCRF, fiche pratique : prélèvements bancaires, comment vous opposer à des prélèvements indus : economie.gouv.fr/dgccrf/les-fiches-pratiques/prelevements-bancaires-comment-vous-opposer-des-prelevements-indus
- Légifrance, code de la consommation, article L132-2 (sanctions des pratiques commerciales trompeuses) : legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000049532070
- Légifrance, code de la consommation, article L221-18 (délai de rétractation de quatorze jours) : legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226842
- ANTAI : attention aux SMS, courriels et sites frauduleux : antai.gouv.fr/actualites/attention-aux-sms-courriels-et-sites-frauduleux

- SignalConso : faux site gouvernemental, signalez-le : signal.conso.gouv.fr/fr/faux-site-gouvernemental
- Autres fiches pratiques : certyneo.com/fr/ressources/fiches-pratiques-gratuites

Fiche pratique « Faux sites administratifs : repérer, réagir, signaler » — version du 25/09/2026 — rédigée par l'équipe Certyneo (certyneo.com). Licence Etalab 2.0. Document informatif. Signaler une erreur : contact@certyneo.com.