HAL
open science

Le guichet et l'écran

Hadrien Clouet, Julie Oudot

To cite this version:

Hadrien Clouet, Julie Oudot. Le guichet et l'écran. Revue des politiques sociales et familiales, 2022, 145 (4), pp.115-120. 10.3917/rpsf.145.0115 . hal-04093658

HAL Id: hal-04093658

https://hal.science/hal-04093658v1

Submitted on 10 May 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Le guichet et l'écran

Usagers et usagères : face à la dématérialisation des services publics.

Compte rendu du colloque en ligne, 31 mai et 1er juin 2021

Hadrien Clouet, **Julie Oudot**

Dans Revue des politiques sociales et familiales 2022/4 (N°145), pages 115 à 120
Éditions Caisse nationale d'allocations familiales

ISSN 2431-4501
DOI 10.3917/rpsf.145.0115

Article disponible en ligne à l'adresse
https://www.cairn.info/revue-des-politiques-sociales-et-familiales-2022-4-page-115.htm

CAIRN.INFO
MATIÈRES À RÉFLEXION

Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...
Flashez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.

Distribution électronique Cairn.info pour Caisse nationale d'allocations familiales.
La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

© Caisse nationale d'allocations familiales | Téléchargé le 10/05/2023 sur www.cairn.info via Assemblée Nationale (IP: 194.106.209.153)

Le guichet et l'écran

Usagers et usagères : face à la dématérialisation des services publics

Compte rendu du colloque en ligne, 31 mai et 1er juin 2021

COMPTE RENDU

Hadrien Clouet
Sociologue, chercheur postdoctoral, laboratoire Institutions et dynamiques historiques de l'économie et de la société (IDHES), université Paris-Nanterre.

Julie Oudot
Doctorante en sociologie, Centre de sociologie des organisations (CSO), Sciences Po.[1]

Initialement accompagnée par les bureaucraties publiques, la révolution numérique des années 1970 fut rapidement intégrée aux dispositifs d'action sociale (Bellon, 2018) afin de diversifier les modes d'échanges entre administrations et administrés. Un glissement s'engage cependant dans les années 2010 : la dématérialisation n'est plus un enrichissement des modes d'interaction, mais se substitue progressivement aux rendez-vous physiques. Elle concerne les services fiscaux, l'inscription sur les listes électorales, la prime d'activité ou encore les dépôts de plaintes.

Toutefois, le guichet demeure la voie d'accès privilégiée au service public (57 % des démarches), loin devant internet (36 %) [DITP et BVA, 2019]. Promue au nom de l'accessibilité, de l'efficacité, de la diversification de l'offre, des économies budgétaires ou d'échelle, la dématérialisation ne suscite pas d'engouement massif. C'est que ce tournant est ambivalent, comme le pointent les approches critiques réunies en juin 2021 à l'occasion du colloque *Usagers et usagères : face à la dématérialisation des services publics*, organisé par cinq chercheuses (L. Camaji, L. Carayon, L. Isidro, L. Joly et C. Magord) et soutenu par l'Institut François-Gény ainsi que par l'Institut de recherche interdisciplinaire sur les enjeux sociaux (Iris)[2]. Face à des discours publics iréniques, qui associent dématérialisation des droits sociaux et progrès technologico-politique, les contributeurs ont eu pour objectif de dresser un panorama des inégalités, des logiques de domination et des formes de violence engagées par ce processus.

Le colloque s'est déroulé en ligne sur deux journées, le 31 mai et 1er juin 2021, permettant à plus de 100 personnes de suivre chaque jour les échanges à l'aide d'un *chat* de discussion intensivement mobilisé. Au total, 18 interventions, organisées autour de quatre axes, ont permis d'éclairer la question de la dématérialisation des services publics. La première journée a amorcé les échanges, à partir de l'étude de l'accessibilité des services publics à l'ère numérique. Elle s'est achevée par l'investigation d'une question : celle de la dissolution, ou non, du service public, à l'heure de la dématérialisation de l'accueil.

1. Le contenu de ce compte rendu n'engage que ses auteurs.

2. Le titre des interventions et le statut des différents intervenants sont disponibles en ligne : http://iris.ehess.fr/index.php?4896 (consulté le 24 août 2022).

© Caisse nationale d'allocations familiales | Téléchargé le 10/05/2023 sur www.cairn.info via Assemblée Nationale (IP: 194.106.209.153)

Le troisième axe du colloque a eu pour objet les nouveaux droits et les nouveaux risques consécutifs à la numérisation des services publics. Enfin, le colloque s'est conclu sur la figure de l'utilisateur en ligne afin de prolonger les discussions qui s'étaient jusqu'alors concentrées sur l'usager des services publics.

Le colloque propose une approche interdisciplinaire et interstatutaire, puisqu'un cinquième des intervenants est issu du monde extra-académique : acteurs publics, syndicalistes, associatifs, professionnels de l'aide sociale. À ce titre, le colloque est ouvert par D. Agacinski, représentant du Défenseur des droits, qui rappelle les privations de droit engendrées par les incompatibilités d'interface – comme ces relevés d'identité bancaire (Rib) étrangers rejetés sans qu'aucune loi ne les interdise – et évoque ses préconisations, comme le maintien des demandes papier, le droit à l'erreur ou le contrôle de conformité. Au cours des deux journées, différents questionnements transversaux relatifs aux enjeux de la dématérialisation sont apparus et organisent ce compte rendu : l'accessibilité des services numérisés, d'une part, la vulnérabilité des usagers face à eux, d'autre part, et, enfin, les enjeux relatifs au remplacement de la figure de l'usager par l'utilisateur du numérique.

Comment accède-t-on aux services dématérialisés ? Pour répondre à la question de la première table ronde, le juriste G. Maire expose le statut ambigu de la connexion internet. Cette dernière ne constitue pas un droit positif, exigible devant un tribunal : naviguer sur le web n'est qu'un corollaire de la liberté d'expression. Cependant, les périphériques de connexion sont protégés de toute saisie, le prix d'un forfait est intégré aux dépenses minimales de survie que calculent les commissions de surendettement des particuliers et seule une réduction du débit est autorisée en cas d'impayé. La loi ne distribue cependant pas les responsabilités financières et les fournisseurs, les départements et les services sociaux se renvoient la balle.

Le sociologue M. Demory analyse les intermédiaires du numérique, en se penchant sur les médiateurs. Ce groupe, largement féminisé, aux contrats et aux salaires très hétérogènes, exerce un mandat incertain. Il s'agissait initialement de former des publics vulnérables aux outils numériques en vue d'accéder à l'emploi et de favoriser la digitalisation des entreprises. Or, la demande sociale concerne désormais également l'accès aux droits, ce qui ne coïncide pas avec l'offre professionnalisante (maîtriser des outils utiles au travail en entreprise) que proposent ces médiateurs.

Le juriste D. Charbonnel se concentre ensuite sur la dimension spatiale de la dématérialisation, dont chaque expansion numérique se solde par un recul territorial. La dématérialisation a pour lui deux effets essentiels sur la localisation des services publics : elle en remplace certains, qui disparaissent purement et simplement au profit de pages internet, et elle en redistribue d'autres *via* des regroupements. Selon le chercheur, il s'agit d'une politique délibérée et explicite, d'autant plus attractive dans une séquence de gouvernementalité libérale qu'elle promet des économies budgétaires sans assumer une réduction explicite des droits.

Comment obtenir un interlocuteur dans les services dématérialisés ? Cette question traverse la table ronde suivante. Informaticien à la Cimade, S. Bizien-Filippi présente d'abord un *bot* (logiciel automatique qui interagit avec des serveurs informatiques), qui simule les prises de rendez-vous en préfecture. Il objective ainsi le ressenti de nombreux demandeurs de titre de séjour, incapables d'obtenir un créneau pour cette démarche obligatoire, malgré des mois de demandes incessantes. Ainsi, de juin 2018 à mars 2021, dans la préfecture de l'Hérault, moins de 5 % des plages horaires étaient accessibles. Ce type d'outil, crucial dans une période où nombre d'enquêtes sont dématérialisées (Clouet *et al.*, 2021), invalide le discours public qui incrimine les mauvaises pratiques des usagers et souligne une nouvelle dimension de la privation de droits par les préfectures (Spire, 2008).

© Caisse nationale d'allocations familiales | Téléchargé le 10/05/2023 sur www.cairn.info via Assemblée Nationale (IP: 194.106.209.153)

L'ensemble du droit des étrangers est un laboratoire de la dématérialisation, rappelle la juriste S. Chaoui. Elle montre que l'objectif gouvernemental d'une dématérialisation totale des demandes de titre de séjour menace les principes de continuité, d'adaptabilité, d'égalité, de transparence et d'égale concurrence du service. Promue sous couvert de dignité (éviter les files d'attente en plein air), la dématérialisation éloigne les usagers, notamment ceux qui sont incapables d'engager des contentieux pour s'opposer aux décisions.

Franchissant le guichet, M. Bombardi et L. Scordia, assistants sociaux dans un établissement public de santé mentale, témoignent des effets de la dématérialisation sur les professionnels. Une charge émotionnelle nouvelle surgit, face à des publics mis en situation de fraude malgré eux, faute par exemple de courrier les informant d'un changement de situation. En outre, les formulaires numériques sont paradoxalement moins lisibles que les équivalents papier, car ils interdisent tout débordement ou toute annotation hors des champs, parfois très utiles pour qualifier la situation et enregistrer l'ayant droit.

La première journée du colloque se conclut avec une autre praticienne, M. Wolfers, représentante de la Confédération générale du travail (CGT) chômeurs au comité de liaison de Pôle emploi[3] en Seine-Saint-Denis. Elle mobilise son expérience syndicale pour aborder quelques atouts stratégiques de la dématérialisation, comme sa fonction d'archivage. Elle constate surtout que les systèmes informatiques produisent de l'incertitude : toute erreur dans les cases que cochent les usagers, ou les informations qu'ils saisissent, exige de les contacter à nouveau pour confirmer les informations.

Quels groupes sociaux sont les plus vulnérables face à la dématérialisation ? Cette question est traitée par une troisième table ronde, qu'ouvre la sociologue M. Alauzen. Elle présente la start-up publique *mes-aides*, lancée en 2013 à l'initiative d'une poignée de modernisateurs de l'État. Censée combler le déficit d'accès aux droits, la chercheuse dresse un constat d'échec, *a priori* étonnant, au regard de son succès auprès des usagers et des professionnels. Les conflits internes au sujet des diagnostics, des moyens mais aussi des temporalités de l'accès aux droits expliquent ce naufrage.

La notion d'éloignement au numérique est ensuite interrogée par S. Aouici et R. Gallou, sociodémographes, à partir d'une enquête qualitative auprès de professionnels et de publics de l'Assurance retraite âgés de plus de 55 ans. Ils mettent en évidence les effets hétérogènes du téléservice : d'un côté, il accroît l'autonomie administrative des personnes rompues à l'outil informatique ; de l'autre, il engendre de nouvelles formes de vulnérabilités. Les « fragilisés », selon la typologie des chercheurs, désignent cette catégorie de la population, auparavant autonome, qui nécessite dorénavant un accompagnement dans les démarches.

À l'échelle locale, les dématérialisations expérimentales se multiplient. Alors que l'échange direct avec des professionnels permet de réaliser un état des lieux général de la situation et connecter différentes institutions, la politiste N. Okbani pointe le report d'un ensemble de tâches sur l'administré. En résulte une nouvelle « *division locale du travail* » (Deville, 2019, p. 471), engendrée par un nouvel afflux de publics auprès des travailleurs sociaux, des associations et des collectivités territoriales, inégalement équipés pour accompagner les démarches en ligne. En conséquence, pour les professionnels, le numérique altère la relation avec l'usager et ajoute un « sale boulot » administratif (Hughes, 1962) qui prend le pas sur les urgences (placer les mineurs isolés en danger, par exemple).

À la suite, V. Annequin présente la transformation des droits reconnus aux usagers. En premier lieu, le juriste analyse le glissement d'un « droit » vers une « obligation » au

3. Espace de dialogue entre le service public d'emploi et des représentants des usagers.

© Caisse nationale d'allocations familiales | Téléchargé le 10/05/2023 sur www.cairn.info via Assemblée Nationale (IP: 194.106.209.153)

numérique. Alors qu'en 2005, la numérisation du rapport aux administrations promettait de simplement ajouter une voie d'accès nouvelle, la voici progressivement hégémonique, comme pour la déclaration de l'impôt sur le revenu exclusivement dématérialisée. Face à cela, la portée des droits conquis par de nombreuses associations ou mouvements sociaux à l'ère numérique (droits à l'information, à l'accès, à la rectification et à l'effacement de ses données, etc.) demeure très limitée.

Dans un deuxième temps de la journée, consacré au remplacement de la figure de l'usager par celle de l'utilisateur, G. Koubi revient sur les implications en matière de traçage. Face à des usagers captifs, la notion de « coproduction »[4] des données demeure fictive. En plus des téléprocédures, les usagers découvrent de surcroît les modifications administratives de leurs profils ou de leurs déclarations. L'archivage joue quant à lui un double rôle, protégeant l'information déjà disponible sur les usagers, mais justifiant d'en extraire toujours plus.

P. Mazet s'intéresse ensuite aux usages rhétoriques de la figure de l'usager, comparant la définition qu'en proposent différents programmes publics de modernisation numérique. Il démontre que les compétences numériques ne sont jamais intégrées aux conditions de réussite des projets. Pour autant, il précise que la situation évolue depuis la crise de la Covid-19 : en témoigne notamment le développement de multiples canaux, les espaces France services par exemple[5], destinés à renforcer la présence des services publics sur le territoire.

À partir de son expérience de professeure, J. Mattiussi questionne les effets de la dématérialisation sur la qualité pédagogique des enseignements. Alors qu'elle rend l'identification d'étudiants en difficulté bien plus difficile, voire impossible quand ils « *sous-marinent* »[6] derrière leur écran, elle en a néanmoins soulagé certains, qui subissaient des trajets épuisants entre leur domicile et leur lieu d'enseignement et qui bénéficient désormais d'une économie budgétaire (de logement) et physique (temps de repos récupéré sur les durées de transport).

F. Martin soulève le problème de la numérisation d'institutions au public disparate, comme Pôle emploi. Pour les demandeurs d'emploi, accéder à l'autonomie signifie pouvoir chercher des emplois sans conseiller et analyser froidement leur propre employabilité sans se décourager. Les compétences numériques ne sont pas forcément perçues comme incontournables pour cela ; si elles le sont, les besoins s'avèrent extrêmement hétérogènes, en termes de rythme et de contenu.

Enfin, J. Dirringer cherche à éclairer une contradiction : la domination des travailleurs, en tant qu'acteurs du marché du travail et usagers du service public, au nom de *l'empowerment*. Parfois traduit par « *empouvoirement* » (Pavard *et al.*, 2020, p. 376), ce concept est issu des théories féministes nord-américaines, avant que les praticiens internationaux du développement ne le convertissent en mot d'ordre des politiques gestionnaires et managériales. À partir du cas de Pôle emploi, J. Dirringer montre que l'*empowerment* numérique soumet le salarié à la logique de marché *via* la remarchandisation du travail puisque le demandeur d'emploi est pensé comme un consommateur à qui Pôle emploi met à disposition les outils numériques nécessaires pour trouver son emploi, qui le

4. La coproduction fait référence à la collaboration des citoyens avec les professionnels du secteur public « *dans les processus de prestation de service dans le but d'améliorer la qualité des services produits* » (Van Eijk et Steen, 2016, p. 34).

5. France services, piloté par le ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, est un dispositif mis en place depuis le 1er janvier 2020, chargé de recevoir et d'accompagner les usagers dans leurs démarches administratives. Les maisons France services servent ainsi d'antennes de différentes institutions, telles que la Caisse d'allocations familiales (Caf), Pôle emploi ou encore la Caisse d'assurance retraite et de santé au travail (Carsat).

6. L'expression fait référence aux étudiants dont les caméras et micros sont éteints pendant les cours réalisés à distance, et qui sont donc difficilement identifiables par les enseignants.

© Caisse nationale d'allocations familiales | Téléchargé le 10/05/2023 sur www.cairn.info via Assemblée Nationale (IP: 194.106.209.153)

responsabilisent et le rendent acteur de son employabilité ; le bénéficiaire de prestations sociales *via* la surveillance algorithmique des activités et des versements ; l'usager du service public de l'emploi *via* l'instauration d'un État plateforme peu démocratique.

« *Dans dix ans, que seront devenus les usagers et usagères face à la dématérialisation des services publics ?* » Le mot de la fin ne pouvait être optimiste. Assumé par la juriste L. Cluzel-Métayer, il fut résolument prospectif, imaginant un avenir très sombre : démarches entièrement dématérialisées, reconnaissance biométrique pour tous et interconnexion générale des fichiers administratifs. Les populations seraient alors divisées entre non-utilisateurs des services publics en ligne et utilisateurs captifs.

Un point de convergence générale ressort du colloque : la dématérialisation introduit des inégalités face aux procédures, à l'attente et à l'écrit. Le capital procédural, c'est-à-dire la capacité à engager des contentieux dans les formes attendues (Spire et Weidenfeld, 2011), occupe une place croissante, faute d'interlocuteurs en face à face, susceptibles d'aménager les règles par compassion. Mais la pratique de l'attente, ordinaire en milieu populaire face aux organismes publics (Auyero, 2019), connaît aussi une bifurcation notable. Elle ne joue plus sur l'endurance physique à faire la queue mais sur la persévérance à cliquer en ligne ou à rafraîchir des pages. La capacité à remplir des formulaires papier (et éventuellement à jouer avec les cases ou à rajouter des informations à la marge) est évincée par les cases de saisie et les menus déroulants, qui pèsent sur les choix et les demandes du public (Clouet, 2021). Le colloque pointe en effet une contradiction essentielle de la dématérialisation : d'un côté, elle entend faire disparaître les files d'attente ; de l'autre, elle en rétablit ailleurs. Sans guichet, l'usager attend toujours, mais seul. Il y a donc une privatisation de l'attente, cantonnée au domicile, qui est désormais invisible.

Finalement, quelques interrogations demeurent, comme celle du genre. Alors que le titre « *usagers, usagères* » invitait à penser la dématérialisation sous ce prisme, les répercussions décrites par l'ensemble des présentations sont-elles véritablement les mêmes pour les hommes et les femmes ? Prenons le travail d'aide au numérique assumé par les proches : s'agit-il d'un énième avatar du *care* assigné aux femmes ou d'un renouvellement des populations chargées de prendre soin des autres ?

Plus largement, cette concentration sur la perte des droits laisse une dimension inexplorée : sauf à penser qu'il s'agisse d'un tournant uniforme sans base sociale, quels groupes sociaux y trouvent leur compte ? Les cadres ? les jeunes ? les personnes en situation d'illettrisme qui délèguent ainsi leurs demandes à des tiers ? Et le cas échéant, quelles ressources en tirent-ils ? Cette perspective permettrait de confronter les gagnants aux perdants, pour étudier relationnellement la lutte de classes à l'œuvre *via* les écrans.

Enfin, il est ardu de démêler ce qui est dû à l'outil informatique, en tant que format technologique qui prescrit des contenus (par exemple, avec un menu déroulant qui trouble les ayants droit et bloque leurs demandes), et ce qui est dû aux restrictions budgétaires, qui prennent prétexte de la dématérialisation pour fermer des guichets. L'analyse du phénomène numérique gagnerait à être approfondie par de futurs travaux portant sur des numérisations intervenues hors contexte d'austérité, contrairement à la France, pays sur lequel les communications effectuées lors de ce colloque se sont concentrées. De même, la matérialité des outils reste un terrain à défricher : Zoom, Teams et Skype permettent-ils des échanges de qualité comparable ? La navigation par ordinateur ou smartphone introduit-elle des inégalités ? Ce sont autant de pistes qui plaident pour prolonger celles ouvertes durant ces deux journées.

© Caisse nationale d'allocations familiales | Téléchargé le 10/05/2023 sur www.cairn.info via Assemblée Nationale (IP: 194.106.209.153)

Références bibliographiques

Auyero J., 2019, Faire patienter, c'est dominer : le pouvoir, l'État et l'attente, *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 226-227, n° 1-2, p. 120-125.

Bellon A., 2018, *Gouverner l'internet. Mobilisations, expertises et bureaucraties dans la fabrique des politiques numériques (1969-2017)*, thèse de doctorat en science politique, université Paris 1 Panthéon-Sorbonne.

Clouet H., 2021, L'encodage de la force de travail : quand des logiciels orientent les chômeurs en Allemagne et en France, *La nouvelle revue du travail*, vol. 18, https://journals.openedition.org/nrt/8668 (consulté le 15 février 2022).

Clouet H., Oudot J., Noûs C., 2021, Une dématérialisation contrainte : enquêter par temps de Covid-19, *Sociologies pratiques*, vol. 2, n° 43, p. 85-96.

Deville C., 2019, *Les chemins du droit. Dématérialisation du RSA et distance à l'État des classes populaires rurales*, thèse de doctorat en sociologie, université de Picardie Jules-Verne.

Direction interministérielle de la transformation publique (DITP), BVA, 2019, *Enquête événements de vie 2018*, volet particuliers, www.modernisation.gouv.fr/files/2021-06/enquete_ev_2018_-_premiers_resultats_1.pdf (consulté le 24 août 2022).

Hughes E. C., 1962, Good People and Dirty Work, *Social Problems*, vol. 10, n° 1, p. 3-11.

Pavard B., Rochefort F., Zancarini-Fournel M., 2020, *Ne nous libérez pas, on s'en charge. Une histoire des féminismes de 1789 à nos jours*, Paris, La Découverte.

Spire A., Weidenfeld K., 2011, Le tribunal administratif : une affaire d'initiés ? Les inégalités d'accès à la justice et la distribution du capital procédural, *Droit et société*, vol. 3, n° 79, p. 689-713.

Spire A., 2008, *Accueillir ou reconduire : enquête sur les guichets de l'immigration*, Paris, Raisons d'agir.

Van Eijk C., Steen T., 2016, Pourquoi se lancer dans la coproduction des services publics ? Théorie et données empiriques, *Revue internationale des sciences administratives*, vol. 82, n° 1, p. 33-52.

© Caisse nationale d'allocations familiales | Téléchargé le 10/05/2023 sur www.cairn.info via Assemblée Nationale (IP: 194.106.209.153)