

Journées d'études
Usagers et usagères :
face à la dématérialisation des services publics
31 mai & 1er juin 2021

IRIS, Université de Lorraine

Session : De l'utilisateur des services publics à l'utilisateur en ligne

*Quand la réforme de l'État rencontre la fracture numérique :
figures de l'utilisateur dans les programmes
publics de modernisation numérique*

Pierre Mazet

(sociologue, programme LabAcces, TiLab-Askoria, Rennes)

Figures de l'utilisateur

- ❑ L'utilisateur internaute, avatar numérique de l'utilisateur-client
- ❑ L'utilisateur éludé : le non utilisateur des services en ligne
- ❑ L'utilisateur visé : l'auto producteur du service
- ❑ L'utilisateur objet de l'intervention : accompagner vers son autonomisation

- ❑ Les effets de la dématérialisation en « régime d'obligation »
- ❑ Emergence et effets du « guichet portatif » de service public

Construction implicite de l'utilisateur connecté

❑ L'utilisateur au centre comme utilisateur au centre

« (...) Le thème de la simplification devient central dans des discours qui préconisent unanimement de « mettre l'utilisateur au centre » des réformes de l'administration, à la suite de la construction sociopolitique de l'« usager » de l'État et des services administratifs durant les années 1980. »

« L'utilisateur-citoyen et l'utilisateur-praticien des technologies se côtoient dans les rapports, les discours publics et les documents administratifs au point d'en devenir indissociables, avec pour effet de mettre à l'index des appellations traditionnelles discréditées : l'« administré », mais surtout, dans le contexte de l'administration fiscale, le « contribuable » ou, plus encore, l'« assujetti ». (Dagiral, 2007)

❑ Prolongement de la figure de l'utilisateur client, à présent numérique, dont il faut satisfaire les attentes (à présent numériques)

❑ Les programmes de développement de l'administration électronique puis numérique : projet ADELE (2004-2007), plan "France numérique 2012" (2008- 2011)), rapport Riester (2010), programme de Choc de simplification (2012-2016), Action publique 2022 + majorité des programmes phares de la modernisation : *mon service public.fr, mesaidess.gouv, service public.fr, France Connect*

➤ **visent et supposent un utilisateur connecté**

L'utilisateur élué : le non internaute

- ❑ La maîtrise des usages numériques n'est jamais considérée comme une dimension nécessaire de la réussite des projets modernisateurs, encore moins comme une dimension intrinsèque des programmes de réforme.
- ❑ La fracture numérique n'est pas l'affaire de l'administration ou de la réforme de l'État : « (...) *personne ne semblait convaincu que le rôle de la modernisation de l'État ait été de prendre le problème des inégalités à bras le corps.* » (Alauzen , 2019)
- Rapport du Conseil national du numérique « *Pour une nouvelle politique d'inclusion* » (novembre 2013)
- Le Défenseur des droits a formulé plusieurs avis (2016) enjoignant les services publics et administrations de proposer une offre de contact alternative au numérique. (Avis 16-01 du 6 janvier 2016 et avis 16-09 du 7 avril 2016 relatifs au projet de loi pour une République numérique.)
- « Trente recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics », Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (Janvier 2018)
- ❑ Stratégie nationale pour un numérique inclusif (2018) : enjeu de l'accompagnement des personnes éloignées du numérique ; chiffre fétiche des 13 millions; structuration de la médiation numérique
 - **Une politique publique de l'inclusion numérique comme réponse à la dématérialisation, *révélatrice* de la « fracture numérique »**

L'utilisateur visé : l'auto producteur du service

- ❑ Logique de self service > Passage de la coproduction (Eymard Duvernay 1994, Weller 1998) à « l'auto production dirigée » (Dujarier, *Le travail du consommateur 2008*) : *prestation sans relation/ La mise au travail du consommateur dans une logique de self service a connu une extension phénoménale avec internet, puisqu'il permet de créer des guichets à domicile. »*
- ❑ La dématérialisation support de l'externalisation du « dirty work » sur usager (Deville 2019) dans logique de rationalisation des flux /activer le travail administratif de l'utilisateur (Alauzen)
- ❑ *Enrôler l'utilisateur* : une nécessité budgétaire pour réaliser des économies (rapport Cour des comptes 2016)
- Pas d'évaluation des économies de coûts de gestion *globalement* : report de charge, et coûts indirects a posteriori (ex: formation des agents, travailleurs sociaux, etc.)
- Disparition de la relation de *face à face*, centrale dans l'analyse des relations de service et du rapport à l'État/ Services publics (Dubois, Weller, Jeannot): que devient la relation au service public, à la représentation de l'État, au « double corps du guichetier » ? Effets sur « l'identité administrative »?

L'utilisateur comme objet de l'intervention

☐ Autonomiser l'utilisateur afin qu'il réalise le service :

« Cela signifie aussi que l'objectif (focus) de la rencontre administrative a changé. Ce n'est plus un problème administratif spécifique, ou une demande, qui est l'objectif mais le citoyen lui-même. Le citoyen est l'objet du changement. Il est supposé devenir "self server" et digital. Cela signifie que si la rencontre est un succès, le citoyen ne doit pas revenir. Comme le formule l'un des agents : l'agence des services aux citoyens (citizen services) veut que les citoyens restent "out of the shop" (hors du magasin). Ils doivent se servir eux-mêmes. »

Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare, Jannick Schou & Anja Svejgaard Pors, 2018.

- Autonomie, responsabilisation, activation, individualisation: digitalisation du welfare comme forme ultime de la « néo managérialisation de l'État » ?
- Pose la question des finalités de l'accompagnement vers « l'autonomie numérique » : être autonome administrativement = autoproduire la relation administrative ?
- Et de l'équipement et enrôlement des agents publics pour le faire

Les effets de la dématérialisation en « régime d'obligation »

❑ **Sur les usagers**

- Obligation de connectivité et exigences numériques ;
- Inégalités territoriales et augmentation du coût d'accès aux guichets institutionnels : *inégalité d'accès à un accompagnement humain* (« Livre blanc contre l'illectronisme », Syndicat de la presse sociale, Juin 2019)
- Obligation seconde: injonction à apprendre le numérique (LabAcces 2021)

❑ **Effet de report et transfert des prises en charge: éclatement et reconfigurations des chaînes d'accompagnement sur les territoires ((LabAcces 2021)**

- Exigence de connectivité se reporte sur les intermédiaires/accompagnants : des 1ers accueils (secrétariat de mairie) aux médiateurs numériques en bibliothèque, en passant par le travail social, ou la médiation sociale (Pimms)
- Débordement de l'accompagnement administratif hors de la sphère de l'action sociale : exigences de technicité administrative pour les « médiateurs numériques »
- Tensions éthiques dans l'accompagnement au numérique administratif pour les travailleurs sociaux : limites et sens de l'intervention, responsabilité, question des compétences numériques, etc. (Mazet & Sorin 2019)

Emergence et effets du « guichet portatif » de service public

- ❑ Dé-localisation et dés-institutionnalisation de la relation administrative : Espaces France service, EPN, Pimms, CCAS, centres sociaux, etc.
- ❑ Désintermédiation et re-médiation administrative : multiplication des médiations (numériques et sociales , formelles et informelles) dans de nouveaux parcours d'accès aux droits/ à l'administration
- ❑ Un nouvel enjeu pour les « médiateurs » / accompagnateurs à l'autonomie administrative : mobiliser et intéresser les usagers à leur montée en compétences numériques (LabAcces 2021)

Bibliographie indicative

- Dagiral E., 2007, *La construction socio-technique de l'administration électronique. Les usagers et les usages de l'administration fiscale*, thèse de sociologie, École nationale des ponts et chaussées.
- Mazet P., Sorin F. 2020 : « Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux », *Terminal* [En ligne], 128 | 2020, mis en ligne le 09 novembre 2020, <http://journals.openedition.org/terminal/6607> ; <https://doi.org/10.4000/terminal.6607>
- Mazet P., « Vers l'État plateforme. La dématérialisation de la relation administrative », *La vie des idées*, 2 avril 2019. <https://laviedesidees.fr/Vers-l-Etat-plateforme.html>
- Mazet P., 2017 : « Conditionnalités implicites et productions d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative », "**Le travail social à l'épreuve du numérique**", *RFSS* N°264.. <https://www.anas.fr/attachment/805237/>
- « Lieux et acteurs de la médiation numérique : quels impacts des demandes d'aides e-administrative sur l'offre et les pratiques de médiation ? », Pierre Mazet (dir), Florian Pedrot, Léa Lecollinet , François Sorin , Mars 2021 : <https://www.labacces.fr/?Rapport>
- "Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare", Jannick Schou & Anja Svejgaard Pors, 2018.
- Alauzen M., 2019 : « Plis et replis de l'État plateforme. Enquête sur la modernisation des services publics en France. »
- Deville C., 2019 : « Les chemins du droit. Dématérialisation du RSA et distance à l'État des classes populaires rurales . »