

REPÉRAGES

Services publics

Les sacrifiés de la dématérialisation à tout prix

Quelles conséquences pour les droits des usagers quand le numérique ajoute une difficulté dans l'accès aux services publics ?

« **L**e numérique, à la base un moyen, est devenu une fin en soi. Il contribue à affaiblir et à décentrer l'accessibilité des services publics, et ajoute une vulnérabilité technologique par-dessus la vulnérabilité territoriale. Il peut renforcer les discontinuités et les ruptures dans l'accès aux droits », a exposé David Charbonnel, juriste, à l'occasion d'un colloque organisé par l'université de Lorraine, les 31 mai et 1^{er} juin, sur les impacts de la dématérialisation. Un sujet brûlant, alors que la crise sanitaire a accéléré la dématérialisation des services publics. Et qui n'épargne pas, naturellement, les collectivités.

Les sociodémographes Sabrina Aouici et Rémi Gallou, chercheurs à l'unité de recherche sur le vieillissement de la Caisse nationale d'assurance vieillesse, qui ont réalisé une enquête auprès des « laissés-pour-compte » de la dématérialisation, mettent en évidence plusieurs points d'attention.

LA MAIRIE, LIEU DE CONFIANCE

Parmi lesquels l'émergence d'un nouveau public vulnérable : des usagers jusqu'ici en situation d'autonomie administrative et qui sont fragilisés par le passage au numérique. Cette « zone grise » des usagers nouvellement en difficulté est d'autant plus difficile à identifier qu'ils n'étaient jamais en proie, auparavant, à

des difficultés économiques ou sociales, et sont restés relativement ignorants des systèmes d'aides mis en place », a détaillé Sabrina Aouici.

En outre, la dématérialisation peut engendrer un non-recours aux droits pour plusieurs raisons : par éloignement des services, manque de maîtrise du numérique, peur de la stigmatisation, non-recours volontaire par choix idéologique relatif aux nouvelles technologies, etc. Les chercheurs ont aussi rappelé « le rôle des mairies dans cet univers en transformation, vers lesquelles se tournent plus facilement les milieux populaires, qui les identifient comme un lieu de confiance, en opposition aux grandes administrations ».

UN REPORT DE CHARGE

La dématérialisation produit des effets sur les usagers, mais aussi sur les acteurs publics locaux. Elle entraîne ainsi « un report de charge sur les travailleurs sociaux, les secrétaires de mairie, les aidants familiaux, autant d'acteurs pas forcément prêts à assumer cette part dont, au fond, l'administration se décharge en dématérialisant », cingle Daniel Agacinski,

délégué général à la médiation avec les services publics de la Défenseure des droits.

La politiste Nadia Okbani décrit également un « report tacite ou explicite sur les acteurs sociaux locaux, dans un contexte de réduction des moyens et des effectifs du côté des administrations ». Elle note que le « travail administratif est renvoyé aux administrés », cette

les espaces France Services ». De plus, « le Covid a permis d'ouvrir des capacités de financement non prévisibles et non attendues », tels les 250 millions d'euros dédiés à l'inclusion numérique dans le plan de relance et le déploiement des conseillers numériques.

La Défenseure des droits, qui préconise de toujours préserver plusieurs accès possibles à un



M. DELMESTRE

« Il faut garder au premier plan du débat l'enjeu de l'accès aux services publics. »

Daniel Agacinski, délégué général à la médiation avec les services publics de la Défenseure des droits

« individualisation des dossiers » débouchant sur des « difficultés pour accéder à des professionnels en capacité d'accompagner les usagers ».

Le sociologue Pierre Mazet, chercheur associé au LabAccès du Tilab, laboratoire d'innovation publique de la préfecture et de la région Bretagne, souligne pour sa part que la situation est très évolutive et que l'on revient de la dématérialisation exclusive avec le développement « de multiples canaux,

service, dont au moins un qui ne soit pas numérique, a de son côté décidé d'actualiser ses travaux remontant à 2019, avec une parution prévue d'ici à la fin 2021. Car, comme l'indique Daniel Agacinski, « il faut garder cet enjeu au premier plan du débat public, à un moment où on arrive au terme du programme Action publique 2022 et à des échéances électorales. Et montrer que l'on en a pour longtemps [avec ce sujet] ».

Laura Fernandez Rodriguez

Le suivi permanent des bénéficiaires de droits sociaux

La juriste Geneviève Koubi a évoqué la situation des usagers bénéficiaires de droits sociaux, qui sont « des usagers capatifs », dans son intervention au colloque des 31 mai et 1^{er} juin sur la dématérialisation. « En même temps qu'ils affrontent les modifications technologiques, les innovations créées, ils affrontent la fragmentation des droits existants. [...] Pour l'ensemble

des prestations délivrées par les services publics numériques et notamment sociaux, certes, cela renseigne sur l'utilisateur, mais aussi sur l'obsession des administrations à s'impliquer dans le suivi permanent de ceux qui bénéficient de ces prestations », estime-t-elle. Elle regrette ainsi qu'un « service public numérique [n'ait] pas pour but de réactiver un statut d'utilisateur amélioré ».