

PAR EMILE MARZOLF

14 octobre 2021, 10:41, mis à jour le 14 octobre 2021, 13:55

Des pistes pour aider les plus vulnérables face à la dématérialisation du service public

L'Observatoire de l'éthique publique a remis, le 12 octobre, un rapport à la défenseure des droits sur les conséquences négatives de la dématérialisation du service public. Pour améliorer les choses, l'étude propose notamment de rendre les appels téléphoniques gratuits, de reconnaître la mission d'inclusion numérique des travailleurs sociaux, ou encore d'instaurer un droit fondamental d'accès à Internet.



Migrants, mineurs isolés, bénéficiaires du RSA, demandeurs d'emploi... Pour eux, le numérique, c'est la double peine. Dans un rapport remis mardi 12 octobre à la défenseure des droits, l'Observatoire de l'éthique publique (OEP) s'attaque aux effets de la dématérialisation tous azimuts du service public. Ce document de 116 pages revient longuement sur les nouvelles vulnérabilités causées par le développement de

l'administration numérique, dont la voie d'accès devient parfois même obligatoirement numérique.

Sa rédaction a été pilotée par Caroline Lequesne-Roth, maîtresse de conférences en droit public, qui étudie depuis plusieurs années les enjeux de la dématérialisation du service public, et notamment de son automatisation : surveillance par reconnaissance faciale, contrôle automatisé des fraudeurs fiscaux ou sociaux...

Discrimination et exclusion renforcées

S'il reprend des constats largement partagés depuis de nombreuses années, **le rapport** a le mérite de s'appuyer sur les témoignages des premiers concernés, les travailleurs sociaux, en première ligne, et leurs usagers. Il tente également de définir cette nouvelle réalité de l'administration numérique à travers la notion de "conditionnalité numérique". Pour ses auteurs, la dématérialisation des procédures et des relations entre le public et l'administration *"ne constitue pas un unique changement dans les formes de mise en œuvre du service public ; elle en transforme aussi la nature profonde et menace, à certains égards, une mise en œuvre effective et inclusive du service public."* La transition numérique, **brutale**, *"emporte notamment des conséquences négatives, immédiates et persistantes sur les usagers, dont les plus vulnérables se trouvent en incapacité d'accéder à leurs droits",* que ce soit par manque de matériel, de connexion suffisante, ou de compétences. Pire, cette vulnérabilité technologique ne fait que s'ajouter à des vulnérabilités sociales existantes, et ne fait donc que *"renforcer les situations de discrimination et d'exclusion"*.

Or, constatent les auteurs, cette nouvelle conditionnalité numérique qui pèse sur les plus vulnérables vient se percuter frontalement aux lois du service public. *"Les difficultés identifiées pour les plus vulnérables – ou les défaillances techniques de l'administration – tendent à constituer une atteinte aux principes d'égalité et de continuité du service public",* estiment les auteurs. Le principe d'égalité, qui porte autant sur l'égal accès au service

public que sur l'égalité de traitement des usagers, est ainsi bafoué par une forme d'"obligation de connectivité" qui s'impose aux usagers pour accéder à leurs droits, par exemple lorsqu'ils veulent faire une demande de RSA. Ce qui pousse l'Observatoire de l'éthique publique à défendre la reconnaissance d'un droit fondamental d'accès à Internet, comme un pilier de l'accès pour l'utilisateur à ses autres droits [voir notre entretien avec Caroline Lequesne-Roth ci-dessous].

Comme tout bon rapport, l'étude de l'OEP fait également un certain nombre de propositions pour améliorer la situation, tout en reconnaissant des avancées à différents égards : la création des espaces France Services, le déploiement des passes numériques pour former les Français aux compétences de base du numérique, la possibilité de déléguer la réalisation de ses démarches grâce à AidantsConnect ou encore la prise en compte grandissante des besoins des usagers dans la conception des services publics numériques.

Maintien d'une voie alternative

Bien que la dématérialisation permette aussi de rendre le service public plus facilement accessible et à tout moment pour un grand nombre d'utilisateurs, l'OEP préconise d'inscrire l'obligation du maintien d'une voie alternative au numérique dans le code des relations avec le public pour éviter toute rupture d'égalité et de continuité du service public. Les auteurs plaident également pour la gratuité complète des appels téléphoniques, La loi "Essoc", qui a mis fin aux numéros surtaxés, est une première étape, mais elle est jugée insuffisante. "En effet, le « coût » de l'appel ne peut être assumé de manière égalitaire par l'ensemble des publics. Les plus précaires disposent, pour la plupart, d'un forfait prépayé qui grève considérablement leur budget", indique le rapport.

Celui-ci insiste par ailleurs sur la nécessaire reconnaissance des travailleurs sociaux comme médiateurs numériques. En première ligne face aux publics en difficulté avec l'administration, et plus encore avec le numérique, les travailleurs sociaux sont particulièrement bien placés pour accompagner les usagers vulnérables. Il s'agirait de permettre à ces travailleurs sociaux de pouvoir réaliser les démarches d'un usager à sa place, lorsque c'est nécessaire. Une mission et des responsabilités supplémentaires qui doivent toutefois s'accompagner d'un droit à la formation numérique, mais aussi d'un *"droit d'accès privilégié aux administrations pour permettre un suivi facilité des dossiers sur le modèle des assistants sociaux"* et l'extension aux travailleurs sociaux – lorsqu'ils réalisent des démarches pour un tiers – du *"droit à l'erreur"* réservé aux usagers.

Des services publics coconstruits

Le rapport de l'Observatoire de l'éthique publique insiste, dans sa dernière partie, sur la bonne prise en compte par les administrations des besoins et attentes des usagers, notamment en imposant l'association étroite et systématique des différents publics concernés par un service numérique lors de sa conception, grâce aux méthodes du *"codesign"*. Cette forme de *"démocratie administrative"*, qui existe déjà dans certaines productions de services, aurait par ailleurs pour mérite de réintégrer les publics vulnérables éloignés du service public dans les processus sociaux, de restaurer le lien de confiance entre administrations et administrés et même de simplifier le travail des agents publics.