RUSCA. Revue de sciences humaines & sociales

N° 16 | 2025
Regards multiples sur des formes et des pratiques sociales de résistances face à l'« insécurité sociale »

Comprendre la dématérialisation de l'accès aux droits au prisme du processus de plateformisation de l'État et de ses effets sur les publics vulnérables

Matthijs GARDENIER *Maître de conférences*
Sociologie
LEIRIS
Université de Montpellier Paul-Valéry
Denis FLEURDORGE

Édition électronique :
URL :
https://rusca.numerev.com/articles/revue-16/572-comprendre-la-dematerialisation-de-lacces-aux-droits-au-prisme-du-processus-de-plateformisation-de-letat-et-de-ses-effets-sur-les-publics-vulnerables
DOI : numerev_2789
Date de publication : 01/12/2025

Cette publication est sous licence **CC BY-NC-ND** (Attribution - No commercial - No derivatives).

Pour **citer cette publication** : GARDENIER, M., FLEURDORGE, D. (2025) Comprendre la dématérialisation de l'accès aux droits au prisme du processus de plateformisation de l'État et de ses effets sur les publics vulnérables. *RUSCA. Revue de sciences humaines & sociales*, (16).
https://doi.org/10.34745/numerev_2789

Résumé : En France, après la RGPP (Révision Générale des Politiques Publiques), qui introduisait les logiques de *new public management* de 2007 à 2012, c'est la dématérialisation qui prend le relais à partir de 2012 comme moteur de la réforme de l'action publique. Si la dématérialisation est présentée comme une forme de simplification et de modernisation de l'existant, ses implications n'en demeurent pas moins conséquentes. Cet article part de l'hypothèse qu'elle induit un changement de paradigme dans les relations entre usagers et administrés : l'État bureaucratique classique aurait vocation à se transformer en un Etat-plateforme où ce sont les usagers qui accomplissent le micro-travail de production des formulaires ouvrant l'accès aux droits. A partir d'une étude de terrain sur les réseau d'inclusion numérique de la Métropole de Montpellier, la recherche entend examiner la manière dont ce changement induit un non-accès pour une part conséquente de la population, désormais contrainte d'avoir recours à des intermédiaires associatifs, parapublics ou privés afin de pouvoir se mettre en lien avec les administrations, ouvrant la voie à une privation partielle de l'accès au service public.

Mots-clés :
Gouvernance, Dématérialisation, Accès aux droits, État-plateforme, Inclusion numérique, Secret professionnel, Governance, Digital inclusion, Access to rights

---

Par Denis Fleurdorge et Matthijs Gardenier,
PU et MCF à l'université de Montpellier Paul-Valéry.

Depuis 2012, les politiques publiques françaises ont défini comme un axe prioritaire le développement de la numérisation des procédures administratives. L'objectif affiché est de faciliter l'accès au service public par le biais de l'outil numérique, avec comme perspective une dématérialisation la plus poussée possible. Ce mouvement global touche la totalité des services publics, y compris les prestations sociales et aides délivrées par la CAF, la CPAM ainsi que les Pôle Emploi[1]. En 2017, le plan « Action publique 2022 » entendait amplifier la dynamique et numériser 3 000 procédures supplémentaires[2]. Ce processus obéirait à une double logique. La première serait d'adapter l'action publique aux évolutions sociales et technologiques contemporaines. La deuxième présente une dimension économique : la dématérialisation et l'automatisation des procédures permettraient des gains de productivité et une baisse des coûts de traitement des diverses requêtes des administrés, dans une perspective de diminution des dépenses publiques : dans une certaine mesure, le processus de dématérialisation s'inscrit dans la continuité du plan de RGPP (Révision Générale des

Politiques Publiques) qui fut appliqué sous la présidence de Nicolas Sarkozy. Rappelons que la RGPP s'inscrit dans la perspective plus large du *New Public Management* (ou Nouvelle Gestion Publique) qui entend injecter une logique entrepreneuriale dans l'administration publique, ce qui amène des chercheurs tels que Dunn et Miller (2007) à considérer ces changements comme relevant d'une dimension idéologique. De même, Loïc Wacquant (2012) considère que les mutations de l'action publique sont à interpréter à l'aune d'un projet dont l'objectif est une réingénierie de l'Etat au service du marché, dimension qui semble tout particulièrement pertinente en ce qui concerne la privatisation partielle de l'accès aux droits observée dans cette étude de terrain.

Pour d'autres chercheurs, la dématérialisation ne consiste pas uniquement en un changement des manières de communiquer entre publics et administrations, mais de manière plus souterraine, reconfigurent l'état-providence au point de remettre en question sa nature (Collington, 2022). Ceci constitue une interrogation féconde au vu de l'ampleur de la mutation qui s'effectue dans l'accès dématérialisé aux procédures. Cela ouvre aussi la question de l'articulation entre acteurs publics et privés dans cet accès aux droits qui peut s'interpréter en termes d'hybridité dans les organisations publiques (Denis et *al.*, 2015).

Dans cette nouvelle configuration, l'accès à l'ouverture des divers droits sociaux et plus globalement l'interface entre citoyens et administrations n'ont plus vocation à se faire physiquement, mais en ligne. De nombreuses administrations en zone rurale ferment leurs portes alors que dans les villes les possibilités d'accueil du public sont réduites. C'est un nouveau modèle de relations entre État et citoyens qui se dessine. La surrection de l'État à l'époque moderne s'était historiquement manifestée par un développement de sa présence physique sur l'ensemble du territoire (Bihr, 2019), processus notamment décrit par Alexis de Tocqueville (Tocqueville, 1985). Désormais, c'est une dynamique inverse qui semble se manifester : la relation entre citoyens et administrations quitte le champ matériel de la proximité pour s'effectuer par la médiation d'outils de communication numériques.

Ce processus de dématérialisation ouvre toute une série de questions, en premier lieu, celle de l'influence des inégalités sociales dans l'accès à ces procédures. En effet, la dématérialisation s'est parfois effectuée de manière brutale : aujourd'hui, toute une série de procédures sont exclusivement accessibles en ligne sans possibilité de les effectuer par le biais d'un formulaire papier. Il convient de noter que la mise en place de ces procédures se fait à bas bruit, constituant une forme de changement administratif souterrain qui ne fait pas forcément l'objet de débats sur les impacts, avec parfois des effets de cliquet à partir desquels un retour en arrière n'est pas possible (Vatron-Steiner et *al.*, 2022).

Une partie conséquente de la population ne peut accéder de manière satisfaisante à ces procédures. Les profils des publics qui ne sont pas autonomes dans leur capacité à accéder à ces procédures dématérialisées reflètent le plus souvent les inégalités socio-économiques. Ainsi, un rapport à destination du Sénat, établit que le niveau de diplôme constitue un facteur déterminant dans la capacité à accomplir ou non des démarches administratives : ainsi 90 % des diplômés du supérieur utilisent régulièrement les démarches en ligne contre 30% des non-diplômés. De même, 34 % des ruraux et 22 % des urbains n'utilisent jamais ces démarches[3]. Une explication de cette-non utilisation

se trouve dans le concept d'illectronisme (équivalent de l'illettrisme dans la sphère des compétences numériques) qui atteindrait 17% de la population[4]. A l'illectronisme, s'ajoute le mal équipement, c'est-à-dire la non possession des équipements nécessaires à l'accomplissement des démarches (ordinateur performant, absence de connexion internet, absence de scanner). Certaines catégories de population sont tout particulièrement touchées par ce processus : jeunes, personnes âgées, personnes en situation de handicap et personnes maitrisant mal la langue française. Il convient de noter que ces catégories sont-elles mêmes traversées par des inégalités socio-économiques : par exemple, chez les seniors, ce sont les anciens ouvriers et employés non-diplômés qui sont les plus éloignés des usages du numérique[5]. Enfin, dernier élément concernant les usages, nous verrons qu'une partie des non-usages du numérique ne s'expliquent pas uniquement par une incapacité pour diverses raisons, mais aussi par un refus de l'obligation de passage par la médiation de l'outil numérique.
Par ailleurs, ce processus ne semble pas uniquement refléter les inégalités sociales préexistantes mais peut contribuer à les accentuer par le biais du non-recours aux droits. C'est dans cette perspective qu'il faut rappeler que les divers transferts assurantiels et allocations (Allocations familiales, APL, chômage, invalidité…) constituent un important facteur de réduction de la pauvreté. Selon la DREES, en 2018, 14,8 % de la population était en situation de pauvreté monétaire (définie comme touchant moins de 60 % du revenu médian) soit 9,3 millions de personnes. Si ces transferts sociaux n'existaient pas, le taux de pauvreté se serait élevé à 22,3%, soit 14 millions de personnes sous le seuil de pauvreté[6]. Ces chiffres montrent l'importance de ces transferts qui permettent à 5 millions de personne de percevoir des revenus au-dessus du seuil de pauvreté. L'accès aux divers mécanismes de compensation et d'assurance (chômage, maladie, retraite) constitue donc un enjeu significatif, et les difficultés d'accès liées à leur dématérialisation peuvent former un important facteur d'amélioration ou au contraire d'aggravation de la situation des personnes les plus vulnérables.
Le processus de dématérialisation du service public connait une accélération significative suite la crise sanitaire de la COVID-19 : les divers confinements ont entrainé une dématérialisation accélérée de nombreux services publics. Les difficultés persistantes d'une partie de la population à accomplir leurs démarches en ligne a eu pour conséquence la mise en place d'une série d'initiatives d'aide et d'appui aux personnes ne pouvant accomplir leurs démarches de manière autonome. Depuis 2017, à l'échelle du territoire français, un plan de compensation des effets de la dématérialisation a été mise en œuvre avec trois dispositifs phares : les Pass numériques qui permettent de financer la formation aux usages du numérique, des postes de conseillers numériques qui peuvent être déployés dans des structures de proximité, et la mise en place de Maisons France Services permettant l'accomplissement d'une série de procédures avec l'appui de conseillers spécifiquement formés (prenant le relais des MSAP). De plus, les pouvoirs publics ont mis en œuvre des politiques conséquentes d'appui à l'équipement (ordinateurs portables, tablettes…), ainsi que de développement des infrastructures de connexion avec notamment l'objectif de résorption des zones blanches et le déploiement de la fibre en zone urbaine et rurale, amenée à terme à se substituer au réseau téléphonique filaire[7].

Ce processus de dématérialisation de l'accès aux droits révèle un changement tectonique dans la manière dont l'État met en œuvre et définit ses relations avec ses administrés. Dans l'ouvrage *Sur l'État*, le sociologue Pierre Bourdieu (2012), dans une perspective wébérienne dressait le tableau du développement de l'État bureaucratique moderne, de l'harmonisation et la standardisation des actes, mais aussi des relations « classiques » entres administrés et administrateurs. De manière classique, diverses émanations de l'État maillent le territoire et contrairement aux États fédéraux qui font la part belle aux structures locales, les représentants de l'État français sont en interface direct avec les usagers, avec une harmonisation et une unité des différents services à l'échelle nationale.

Au cours des XIXème et XXème siècle une série de services sociaux, que Bourdieu appelle la « main gauche de l'État » se développent ou se généralisent (Education Nationale, Enseignement Supérieur, travail social, système hospitaliers, assurance chômage et assurance retraite, logement social…) en complément des fonctions régaliennes que Bourdieu désigne sous l'appellation de « main droite » : police, justice, armée (Bourdieu et Passeron, 1970). L'ensemble de ces services fonctionnent selon des principes de légitimité légale-rationnelle ou bureaucratique (Weber, 1922) : les agents de l'État détiennent un pouvoir impersonnel, limité et encadré par le droit qui leur est conféré par l'État en vertu de compétences définies par le droit (domination bureaucratique). Le modèle organisationnel qui correspond à ce type d'État bureaucratique est celui de l'institution (hôpital, caserne, école, université, etc.) qui de par son organisation impersonnelle, va aussi exercer une forme de domination spécifique sur les individus, qui a notamment été décrite par Goffman (1979). L'accès aux droits se fait par l'interface de l'outil spécifique qu'est le formulaire, médié par une interface avec un agent de terrain de l'État que la sociologie va appeler le *street-level bureaucrat* (Spire, 2008). C'est son intervention qui permet l'interface entre l'usager et le système de traitement rationnalisé et bureaucratisé ouvrant l'accès à des droits, eux-mêmes définis de manière rationnelle et impersonnelle par des textes législatifs. Ce modèle politico-social est caractéristique de l'organisation sociale qui émerge lors du compromis fordien qui caractérise la période entre les années 1930 et 1980. Ce modèle bureaucratique lourd, est critiqué par son inadaptation aux besoins des personnes. Mais, a contrario, comme nous l'avons vu plus haut, il permet aussi l'ouverture de droits, et des avancées sociales significatives, à l'instar de l'importance des transferts sociaux dans la réduction de la pauvreté[8].

Les évolutions liées à la mondialisation et aux restructurations économiques à l'œuvre depuis les années 1970 ont amené à une évolution de ce modèle, notamment par l'introduction de pratiques liées à la « gouvernance », opposé au régime de gouvernement qui était caractéristique de la période précédente. La gouvernance associe une série d'acteurs publics et privés afin de coproduire les politiques publiques, n'hésitant pas par ailleurs à donner un rôle important, voire de direction à des acteurs privés (Juguet, 2022). Ce mode de gouvernance s'applique désormais à tous les domaines y compris ceux qui, dans la période précédente étaient théorisés comme relevant d'un monopole de la violence légitime de l'État (Weber, 1922). Dans le champ de la sécurité intérieure, ce sont des évolutions similaires qui sont à l'œuvre : du travail de police on est passé au « *policing* » qui associe tout une série d'acteurs (agents de

sécurité privés, délégations de pouvoirs policiers, polices municipales), y compris des citoyens (vigilants) assumant des fonctions qui relevaient auparavant du travail exclusif de la police, évolution théorisée en France sous l'appellation de « continuum de sécurité »[9]. Ces évolutions se retrouvent dans le champ du pilotage des politiques de médiation numérique : désormais l'accès aux droits sociaux outre les institutions classiques, voient l'intervention d'une série d'acteurs privés et paraétatiques : acteurs privés de l'économie informelle, intermédiaires privés, associations, cabinets de conseil avec un pilotage délégué aux hubs, structures privées...

Néanmoins, bien que ce passage à la gouvernance soit important, il n'est pas le seul élément qui nous amène à parler de changement de paradigme. C'est aussi le processus de numérisation de la vie sociale et économique qui découle du développement exponentiel des NTIC qui modifie profondément l'ensemble de relations sociales – y compris les relations entre l'État et ses administrés. Selon certains auteurs, l'État aurait vocation à se transformer, passant d'un État bureaucratique moderne à un État-plateforme dont la matérialité serait en retrait voire inexistante (Jeannot et Cottin-Marx, 2022). Dans le cadre de ce changement tectonique, l'interface entre citoyen et État ne se ferait plus entre le citoyen et des administrations de proximité appartenant à un réseau de services maillant l'ensemble du territoire (Impôts, Pole Emploi, Hôpitaux, Poste), mais en ligne : l'État déploierait un bouquet de sites interconnectés (notamment par le biais de « France Connect ») qui fournirait la future interface entre citoyens et État, dans une société dont la vie sociale serait tendanciellement appelée à toujours plus se dématérialiser.

Rappelons qu'une plateforme se définit comme un outil numérique fermé formant une forme de marché mettant en relation producteurs de contenus et consommateurs, qu'ils soient culturels (vidéos, médias sociaux, images) ou des services (VTC, livraisons de repas, heures de bricolage, prestations de service telles que du covoiturage). Ces plateformes, dont la matérialité consiste en de gigantesques fermes de serveurs et qui sont administrées par des algorithmes qui relèvent de l'intelligence artificielle ont déjà commencé à reconfigurer de nombreux pans de la vie sociale. La vie politique, les mouvements sociaux ont déjà profondément été transformés par les plateformes de médias sociaux, de même que le paysage médiatique et la sphère de l'opinion publique, formant ce qu'il convient d'appeler une révolution communicationnelle. C'est aussi le secteur des services qui évolue grandement avec l'émergence des plateformes organisant la marchandisation d'activités auparavant gratuites (autostop), insuffisamment rentables pour être généralisées (livraison de repas) ou soumises à des prix relativement élevés du fait de monopoles (taxis). Cette généralisation du modèle de la plateforme et son importance dans le changement social a amené certain auteurs (Mirasol, 2020) à considérer la plateforme comme une nouvelle forme d'organisation sociale de la période, à l'instar de la grande organisation bureaucratique tayloriste et fordiste qui la précède (Negri et Vercellone, 2008).

Pour sa part, le chercheur Alberto Casilli a travaillé sur le rôle des plateformes dans la modification du rapport social au travail (Casilli, 2019). Selon lui, les plateformes reconfigurent aussi le travail. Loin de la société salariale décrite par Robert Castel où le salaire donne droit à des garanties et correspond à un ensemble cohérent de tâches bien définies et exécutées par des agents dans un seul lieu physique (Castel, 1995), le

modèle de la plateforme permet un travail éclaté et divisé en minuscules tâches. Un peu comme le modèle de la fabrique éclatée du début de l'économie capitaliste (Bihr, 2019), où les personnes travaillaient à domicile pour des fabriques qui ne réunissaient la production qu'à la fin du travail, l'architecture des plateformes et la puissance de leurs algorithmes permettent un micro-fractionnement des tâches, qui plus est, dématérialisé. Ainsi le Mechanical Turk d'Amazon permet de sous-traiter des tâches répétitives à des travailleurs du clic à l'autre bout du monde (Casilli, 2019). Par ailleurs, une partie de ce travail n'est pas rémunéré, mais accompli de manière bénévole par les usagers et internautes : c'est le cas des captcha où les usagers devant prouver qu'ils ne sont « pas des robots » doivent identifier des images (tels des passages cloutés…) permettant le *machine-learning* des intelligences artificielles et des algorithmes. De même, les usagers de plateformes telles que Google, Facebook ou Twitter bénéficient de services performants gratuits en échange de leurs données personnelles qui constituent le graal des industries publicitaires et propagandaires : ces données permettent une segmentation quasi infinie des publics et l'administration de contenus personnalisés aux cibles de la communication, maximisant son efficacité et générant une valeur propre à ce que Toni Negri appelle le capitalisme cognitif (Negri et Vercellone, 2008).

A notre sens, le processus de dématérialisation de l'accès aux services publics est à comprendre dans cette perspective. Le passage à l'accès aux droits par le biais d'une plateforme relève d'une logique de *crowdsourcing* du travail de remplissage des formulaires administratifs. Au lieu que ce soit le fonctionnaire qui saisisse et valide le formulaire, ouvrant un droit ou une autorisation, c'est l'usager qui le renseigne. L'agent du service public n'assure que le contrôle final, quand ce ne sont pas directement des algorithmes qui gèrent l'ensemble du processus. Pour prendre l'exemple de Pôle Emploi, certains processus sont entièrement autorisés et externalisés. Dans le cas du cumul allocations de retour à l'emploi et travail, les allocataires uploadent et remplissent eux-mêmes leurs déclarations et pièces justificatives. Ensuite, un prestataire de service externalisé vérifie la conformité des pièces avant que l'algorithme ne calcule le montant des droits et enclenche le versement. Dans ce nouveau modèle, le *street level bureaucrat* disparait progressivement au profit du couple du travail de l'usager et son traitement par un algorithme – le travail de l'agent devient alors un processus d'aide à la saisie et au contrôle du bon usage de la plateforme par l'usager.

Dans cette mesure, la saisie des formulaires accomplie par les usagers constitue une forme de micro-travail, même s'il n'est pas rémunéré : c'est d'ailleurs sa caractéristique de travail qui permet la mise en œuvre d'économies substantielles dans l'organisation des services administratifs : par exemple la Direction générale des Finances publiques voit la suppression de 5800 postes en 2022 rendus superflus par la dématérialisation[10]. Si l'on considère la production des formulaires administratifs comme une forme de travail, micro fractionné et crowdsourcé, cela implique que des compétences s'avèrent nécessaires à son exécution. C'est un transfert de travail vers l'usager – comme dans les grandes surfaces, avec l'introduction des caisses automatiques où l'usager accomplit des tâches qui étaient précédemment l'apanage des agents de caisse.

Le présent article entend penser les effets de ces processus par le biais d'un travail de

terrain à l'échelle locale mené dans le cadre des activités de l'Observatoire des discriminations de Montpellier. Comment le processus de dématérialisation est-il déployé de manière concrète par les institutions ? Comment ces diverses institutions ont-elles fait évoluer les différentes procédures, avec leurs spécificités et leur culture organisationnelle ? Quels seront les modalités de l'accès aux droits ? L'existence d'un vaste public nécessitant une intermédiation pour accéder aux services de l'État crée une situation où une série d'acteurs seront la source de l'intermédiation permettant la continuité de l'accès à l'administration pour ces publics « non-autonomes ». Est-ce que l'émergence de ces acteurs peut être comprise comme une forme de privatisation partielle ? Est-ce compréhensible par le biais des concepts de gouvernance qui forment une reconfiguration du rapport aux politiques et de l'administration des personnes et des choses, formant un type de politiques publiques néolibérales hybridant acteurs privés et publics afin de produire une nouvelle gouvernementalité ?

C'est aussi la reconfiguration du rapport du public à l'administration, du fait de l'existence d'un vaste volet de la population ne possédant pas les compétences liées à l'accomplissement du micro-travail nécessaire à l'ouvertures de droits via l'État plateforme qui est interrogée dans cet article. Comment les publics reçoivent-ils les injonctions à accomplir le micro-travail de remplissage des formulaires. Quel est le profil sociologique des publics qui n'y parviennent pas ? De quelle manière, la plateformisation de l'accès au service public va-t-elle impacter les usagers ? Quel va être le rapport des publics aux personnes chargées de les accompagner : la médiation numérique peut-elle se passer d'une dimension de travail social ? Comment caractériser cette nouvelle interface renouvelée ?

Deux principaux outils de recherche ont été employés dans l'optique de créer un faisceau de méthodes de recherche. Celles-ci appartiennent au domaine des méthodologies qualitatives. Les différents outils ne sont pas juxtaposés, mais au contraire entendent s'articuler, et permettre une progressivité dans l'enquête afin d'atteindre une compréhension accrue des problématiques identifiées. Dans un premier temps, des entretiens avec des acteurs institutionnels et associatifs actifs dans le champ du logement ont permis de comprendre de manière approfondie les différents effets de ce processus de plateformisation. Une quinzaine d'entretiens ont été conduits. L'objectif est d'identifier des problématiques et des pratiques spécifiques qui peuvent permettre de comprendre et d'expliquer les processus étudiés. Les entretiens semi-directifs permettent par ailleurs ce que Lazarsfeld nomme l'« observation surprenante », car ils sont suffisamment ouverts et souples pour permettre de découvrir des informations et problématiques absentes des hypothèses originales, ce que ne permet que marginalement l'approche quantitative (Arborio, Fournier, de Singly 2010).

Nous avons rencontré plusieurs types d'interlocuteurs, classés en deux grandes catégories. La première comprend des responsables travaillant pour des structures publiques et agences intervenant dans le champ de la médiation numérique dans l'espace métropolitain. La seconde catégorie d'acteurs regroupe les membres de structures associatives, salariés ou bénévoles. L'action de ces structures est orientée vers les publics en difficulté et dont le champ d'action concerne la médiation numérique, que ce soit de manière spécifique ou que cela fasse partie du champ d'intervention des structures sans pour autant en constituer le cœur d'activité.

Nous avons pu compléter notre travail de recherche par des sessions d'observation participante, en participant aux activités de formation du réseau d'inclusion numérique de la métropole de Montpellier par le cabinet de conseil WeTechCare. Ces activités de formation portaient sur les particularités des différents publics et sur les manières d'harmoniser les prestations de médiation numérique. La liste des entretiens et des sessions d'observation menés au cours de l'étude se trouve dans un tableau en annexe.

Administrations, privatisation des politiques publiques et gouvernanceDifférentes modalités d'accueils alternatifs aux procédures dématérialisées

Tout d'abord, nous constatons que le processus de dématérialisation des procédures ne s'applique pas de manière monolithique dans chaque institution. Au contraire, chaque institution, pour des raisons liées aux spécificités des publics accueillis, de la culture organisationnelle qui lui est propre ainsi que de contraintes budgétaires spécifiques décline de manière différenciée le processus de dématérialisation. Le principal facteur de variation que nous identifions consiste en la manière dont les institutions gèrent la permanence (ou non) d'accueils pour les publics ne pouvant pas ou ne souhaitant pas accomplir les démarches en ligne. Nous distinguons plusieurs modalités de l'organisation de cette prise en charge.

- Tout d'abord, la première typologie de choix consiste en la préservation d'un accueil physique pour l'ensemble des procédures, qui peuvent encore être accomplies sur place. À Montpellier, plusieurs institutions, qui accueillent des publics vulnérables et éloignés du numérique font ce choix : la MDPH (intégrée à la MDA à Montpellier), la CARSAT (dont la politique locale semble différer de la politique nationale pointé du doigt par le Défenseur des Droits[11]) ainsi que le CCAS.
- La seconde modalité est celle de l'accueil partiel. Dans ce cas de figure, bien qu'un accueil physique soit maintenu, il ne répond que partiellement aux besoins des publics. Ainsi, dans le cas de la CPAM, si les accueils sont maintenus, certaines procédures telles que la création d'espaces « ameli » ne sont accessibles qu'en ligne. De même, si la CAF maintient ses accueils publics, ils ne satisferaient qu'une partie de la demande et les demandes les moins complexes seraient orientées vers les Maisons France Service, l'accueil étant réservé aux cas les plus complexes. Les Pôle Emploi présentent une politique similaire : prise de rendez-vous et démarches doivent être accomplies exclusivement en ligne, mais un accueil est assuré sur place par des personnes en service civique qui conseillent les usagers qui souhaitent accomplir leurs démarches dématérialisées sur place, mais ils ne peuvent intervenir sur les dossiers des personnes, ce qui génère de nombreuses frustrations. Par ailleurs, il convient de noter que les personnes en service civique ont été identifiées comme une des modalités d'accompagnement du processus de dématérialisation et leur activité porte de nombreuses ambiguïtés que nous développerons plus loin (Besch, 2022).
- Enfin, la troisième modalité est celle de la dématérialisation totale, adoptée

principalement par l'ANTS (carte grise, etc.) et les Préfectures. Ainsi, les Préfectures sont identifiées comme l'idéal-type du processus de dématérialisation, notamment en ce qui concerne les démarches liées aux titres de séjours des étrangers (Okbani, Camaji et Magord, 2022). L'ensemble des démarches et des prises de rendez-vous y compris le retrait des titres de séjours doivent se faire en ligne. Cette situation est identifiée comme discriminatoire par le Défenseur des Droits et le Conseil d'État[12], car la pénurie de rendez-vous en ligne est telle que très peu d'usagers parviennent à en obtenir, ce qui génère des ruptures d'accès aux droits mais aussi des pertes de titres de séjour qui peuvent parfois générer des obligations à quitter le territoire (OQTF).

Des formes de privatisation partielle de l'accès au service public : acteurs illégaux, acteurs privés légaux, dynamiques d'externalisation vers les Maisons France Service

Comme nous l'avons vu, le processus de dématérialisation fait que le service public n'est pas directement accessible à de nombreux administrés qui parvenaient précédemment à accomplir leurs démarches de manière autonome. Le passage de l'État bureaucratique moderne à l'État plateforme a donc créé la possibilité, voire la nécessité de l'intermédiation d'une série d'acteurs privés ou semi-publics afin de rendre possible cet accès. À notre sens, cela préfigure une privatisation partielle de l'accès au service public. Pour les usagers ne disposant pas des compétences nécessaires au travail de production de formulaires nécessaires à la nouvelle configuration de l'État plateforme, le recours à des formes d'intermédiation privée devient incontournable. Il convient de noter que selon Patrick Cingolani, ce processus est cohérent avec le mode d'organisation sociale afférent au capitalisme de plateforme qui se caractérise par l'externalisation de fonctions précédemment accomplies en interne (Cingolani, 2021). Cette externalisation peut prendre diverses formes, certaines allant du travail social parapublic ou semi-public à des formes illégales d'exploitation de la vulnérabilité des personnes. Au cours de notre étude de terrain, nous distinguons plusieurs formes d'intermédiation dans l'accès au service public.

Nous avons ainsi pu identifier deux modalités appartenant au champ de l'économie informelle. Tout d'abord, des acteurs privés tels que des cybercafés qui, de par leur possibilité de se connecter sur des plages horaires étendues et leur interface avec des publics étrangers, se seraient arrogés la possibilité de réserver la plupart des rendez-vous en ligne en Préfecture concernant les titres de séjour, les rendant de facto incontournables pour qui veut y accéder.

Par ailleurs, un travailleur social constate qu'au-delà du caractère éminemment discutable de la nécessité d'un paiement afin d'accéder à un service public, un autre effet est l'introduction d'une inégalité entre personnes ayant besoin de titres de séjours : certains n'ont tout bonnement pas les moyens de payer les rendez-vous et se retrouvent poussés vers l'illégalité :

C'est des cybers qui se sont mis à vendre des rendez-vous [...] les personnes ne parvenant pas à prendre le rendez-vous en préfecture, par leurs propres moyens ou même par les accompagnants sociaux tel que moi, vont payer des cyber-cafés qui eux

proposent pour 20 euros de prendre un rendez-vous en préfecture et donc ça vient créer une économie souterraine, ça vient discriminer ceux qui n'ont aucun argent […] et du coup il y a plus le même accès aux droits pour tous et donc c'est les plus précaires qui se retrouvent à la marge.

Un autre phénomène constaté parmi les personnes les plus précaires est le paiement informel de tiers afin d'accomplir les démarches à leur place, phénomène notamment constaté au sein de campements de personnes roms ou encore de certaines communautés gitanes. Ce phénomène nous est rapporté par une travailleuse sociale qui s'interroge par ailleurs sur les similitudes de ce type d'aide avec certaines formes de travail social :

On le sait, c'est-à-dire qu'il y a des personnes qui aident vraiment les autres dans leurs démarches et on sait très bien que c'est de l'aide monnayée, mais en même temps on ne se dit pourquoi pas, c'est-à-dire, c'est ce qu'on fait nous aussi finalement, on est payé pour accompagner des personnes.

A ces acteurs de l'économie informelle, s'ajoutent des acteurs légaux se faisant payer pour accomplir des démarches administratives complexes. Ainsi, toute une série de sites Internet permettent de renouveler des titres moyennant finances. Ce constat est aussi fait par le Défenseur des droits qui considère qu'avec la dématérialisation totale de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés, le recours à des intermédiaires payants est devenu la norme pour l'obtention de documents tels que la carte grise d'un véhicule, du fait des longs délais et de la peur du public de faire une erreur amenant à devoir recommencer la procédure[13].

Selon nous, la qualification de privatisation partielle peut même, dans certaines conditions, s'appliquer aux initiatives de médiation numériques mises en place afin de pallier les effets négatifs de la dématérialisation du service public. Comme nous l'avons vu, afin de satisfaire les besoins et les capacités du public, les diverses initiatives de médiation numérique (Maisons France Service et Conseillers numériques) amènent les conseillers à accomplir des démarches à la place des usagers qui ne peuvent être amenés immédiatement vers l'autonomie. Si cette pratique ne pose pas de problèmes dans le cas où d'autres accès persistent (accueil physique, accès téléphoniques), elle interroge dans le cas de l'absence de possibilité pour accomplir les démarches d'une autre manière. Comme nous l'avons déjà vu plus haut, le Défenseur des droits constate dans son rapport de 2022 que le dispositif des Maisons France Service est parfois détourné de son objectif initial : dès lors qu'une structure de ce type est en mesure d'accueillir des publics, certaines administrations auraient tendance à renvoyer systématiquement les personnes incapables d'accomplir les démarches en ligne vers ces structures, mettant de facto ces structures dans une position de sous-traitance des administrations plutôt que d'appui et de soutien aux usagers les plus fragiles[14]. Nous identifions aussi des phénomènes de cet ordre à Montpellier où les services de la CAF et des Pôle Emploi opèreraient un tri des usagers accueillis sur place, renvoyant les usagers aux problématiques « simples » vers les Maisons France Service, et réservant leurs accueils physiques aux dossiers les plus complexes. Un opérateur actif dans ce champ décrit ainsi la division du travail telle qu'il la perçoit :

Si vous voulez, les services Pôle Emploi s'occupent de problèmes extraordinaires. À partir du moment où on est sur des processus communs, ils orientent vers nous, pareil

pour les travailleurs sociaux, les agences départementales, les CCAS, les caisses de retraites. […] En fait, on va gérer le commun, la CAF va gérer vraiment les problèmes spécifiques, nous on continue sur des choses qu'on ne peut pas faire en ligne voilà ; mais finalement c'est nous qui orientons vers la CAF quand nous [on ne parvient] pas à le faire, donc là il faut absolument prendre rendez-vous à la CAF.

Il convient de s'interroger sur cette dynamique qui voit le gros des dossiers non dématérialisés passer par le filtre des Maisons France Service pour ne parvenir aux administrations que dans les cas les plus complexes. Si les actions de ces structures sont encadrées juridiquement, elles n'en restent pas moins des acteurs privés, parfois soumises à des logiques de profit et de rentabilité, à l'instar du groupe La Poste par exemple. Le fait que ces structures ne soient pas un outil d'appui aux personnes en difficulté, mais un acteur incontournable pour l'accomplissement des procédures dématérialisées pour les personnes ne parvenant pas à les accomplir appartient à notre sens à ce processus de privatisation de l'accès au service public, conséquence du processus de plateformisation de l'État. C'est dans cette mesure que Stella-Barrault considère que dans le cadre de la ruralité, le déploiement des Maisons France Service constitue une forme de compensation visant à créer une acceptation locale du retrait de l'État (Barrault-Stella, 2016).

De l'action publique à la gouvernance

C'est aussi la gouvernance des politiques publiques de médiation qui apparait comme partiellement privatisée. En effet, ce sont des structures privées qui assurent le rôle de coordination territoriale de la médiation numérique : les « hubs » dont le rôle est d'identifier, coordonner et harmoniser les offres de médiation numérique à l'échelle régionale. Ce rôle de direction des politiques publiques confié à un acteur privé ne fait d'ailleurs pas consensus au sein des services de l'État : Sénat et Défenseur des droits perçoivent comme inefficace et illégitime le fait que des structures privées sous-financées (beaucoup entretiennent en parallèle des activités de cabinet de conseils) prennent de manière efficace la tête de file régionale de politiques publiques complexes. Les deux rapports critiquent l'absence de pilotage national et local des politiques de médiation numérique[15]. Le Défenseur des droits souligne ainsi le fait que beaucoup de temps ait été perdu dans ces politiques : en 2014, alors que le plan de dématérialisation de 3000 procédures est adopté, simultanément l'État renonce à coordonner nationalement le pilotage de la médiation numérique, qui sera remplacé par une AMI (Appel à Manifestation d'Intérêt) du privé en 2017[16].

Cette dimension se retrouve au niveau local où certains acteurs de terrains considèrent que les politiques publiques de médiation numérique sont un champ où deux cultures s'affrontent : une culture issue de l'éducation populaire et du travail social basée sur l'autonomisation de l'apprenant et le contact humain, et de l'autre une culture « start up », avec des experts majoritairement issus d'écoles de commerces et prônant un « solutionnisme technologique » pas forcément approprié aux besoins sociaux des publics vulnérables, assorti d'un manque de connaissance approfondie des publics :

Ca fait 20 ans que je vois les politiques publiques en matière d'inclusion numérique se développer, donc je vous le dis, il y a 20 ans on a parachuté du matériel dans les

structures avec notamment un très gros réseau qui s'appelait les cybers-bases , un réseau qui a disparu et où très vite le réseau s'est rendu compte que c'était pas qu'une question de matériel, il fallait accompagner les usages [...]à la grande époque il y en avait plusieurs milliers [ils] se sont battus pendant des années en disant aux services de l'État , "aidez-nous à accompagner les usages numériques des personnes les plus en difficultés donc pas que les jeunes" et aux alentours des années 2014-2015 [...] on s'est rendu compte que l'État n'est pas dans cette direction et qu'effectivement la dématérialisation de toute façon était lancée et que la pierre angulaire de ces politiques c'était l'accès aux droits, il faut que les gens accèdent aux droits, le reste on s'en fout ; [...] pour moi la pierre angulaire devrait être complétée par un volet d'accompagnement aux usages numériques ; [...] l'angle qu'actuellement l'ANCT, la banque des territoires et le secrétariat d'État chargé aux numériques prend qui est vraiment centré autour de l'accès aux droits dans des structures comme les Maisons France Services et laisse complétement de côté le volet culture numérique qui est plus émancipatrice, qui rend les usagers autonomes.
Ce mode de gestion est à notre sens révélateur des mutations causées par le processus de plateformisation et de privatisation partielle de l'action publique. L'accès pour les usagers « non autonomes » ou partiellement autonomes est piloté par une série d'acteurs hétérogènes : des structures elles-mêmes à la croisée des chemins entre les cabinets de conseil et des start-ups. Nous allons maintenant nous intéresser aux reconfigurations induites par ce processus de plateformisation de l'action publique en nous intéressant aux impacts sur les publics accueillis ainsi que sur la nature du travail des médiateurs numériques à l'interface avec ces publics.

Stratégies des publics vulnérables et ambiguïtés de la médiation numérique

Les effets du processus de dématérialisation du service public sont aussi à comprendre par le biais d'une approche permettant de mieux saisir les enjeux posés aux usagers. Comme nous l'avons vu plus haut, le processus de production des formulaires permettant l'accès aux droits s'apparente à une forme de micro-travail délégué à la foule des usagers (crowdsourcing) dans lequel le rôle de l'agent public est marginalisé, se résumant à une forme de supervision du traitement des données produites par les usagers et des algorithmes. Pour les publics, le micro travail à effectuer nécessite trois types de compétences : usages du numérique, compétences linguistiques, compétences de compréhension du langage administratif. Cette partie se donne comme ambition l'exploration des modalités de l'accès aux droits des publics ne disposant pas ou partiellement de cette série de compétences, mais aussi de questionner l'influence de la dématérialisation sur le travail social.

Publics les plus vulnérables : au croisement de facteurs liées à l'égalité formelle et des inégalités socio-économiques

Nous avons vu en introduction que le manque de maitrise des outils numériques

persistait en France. Dans cette partie consacrée aux publics, il est nécessaire de rappeler que beaucoup sont concernés par les difficultés d'accès aux procédures dématérialisées, ce qui est (partiellement) reflété par le concept d'illectronisme. Rappelons que selon le Défenseur des droits : « Dans une étude intitulée "l'illectronisme en France" publiée en 2019, l'Insee estime que 17% des Français sont touchés par ce phénomène. L'Insee retient toutefois une définition de l'illectronisme plus large, à travers "le fait de ne pas posséder les compétences numériques de base (envoyer des courriers électroniques, consulter ses comptes en ligne, utiliser des logiciels, etc.) ou de ne pas se servir d'Internet (incapacité ou impossibilité matérielle)". »[17]

Par exemple, le taux de connexion décroit dans le cas des personnes les plus vulnérables économiquement, ce que souligne le Défenseur des Droits : « En effet, dans son analyse sociodémographique de l'accès à internet, le Credoc souligne que 40% des personnes non-diplômées, 22% des personnes pauvres et 24% des ménages bénéficiaires des minimas sociaux n'ont pas d'accès à l'internet fixe à domicile, alors que ce n'est le cas que de 15% de l'ensemble des Français. »[18]

Bien évidemment, il est aussi utile de rappeler que le rapport complexe au numérique est inégalement réparti au sein de la population : la dématérialisation s'avère un facteur de renforcement des inégalités sociales. Si l'ensemble de la population a du mal avec ces outils, les plus aisés pourront plus facilement avoir recours à des aidants. Rappelons aussi que l'isolement social est croissant, ce qui bien décrit par Serge Paugam dans le cadre de la pauvreté disqualifiante, plus les revenus des personnes sont bas, plus leur capital social décroit (Paugam, 1998). De plus, les publics les plus fragiles s'avèrent compter un taux d'illectronisme plus élevé : une étude sur un dispositif accueillant les demandeurs d'emplois les plus vulnérables montre que près de 54% des personnes accueillies sont en situation d'illectronisme et ne peuvent accomplir leurs démarches de manière autonome (Codron, 2022).

Aussi, la dématérialisation de l'accès aux droits introduit une double problématique. Pour parvenir à accomplir de manière autonome le travail de production des formulaires nécessaires à l'ouverture de droits, l'usager doit simultanément faire preuve de maitrise du numérique, mais aussi saisir l'esprit des démarches administratives. C'est cette double dimension qui explique l'incapacité de certains publics jeunes, pourtant supposés être des *digital natives.* Bien évidemment, cette double disposition est à comprendre en lien avec ce que Bourdieu appelle les capitaux culturels et scolaires : ce sont ceux qui en seront les plus faiblement dotés qui auront aussi le moins de dispositions à accomplir les démarches (Bourdieu et Passeron, 1970). Bien souvent, ces personnes seront aussi plus faiblement dotées en capital social et pourront plus difficilement solliciter des tiers aidants.

Pour aller plus loin, le Défenseur des Droits estime que la dématérialisation de l'accès au service public implique la production d'un usager autonome qui ne correspond pas nécessairement aux capacités de l'ensemble des usagers du service public. Une partie du travail d'inclusion numérique consiste en une pédagogie à l'autonomie. Son objectif final serait la création d'un profil d'usager dont les compétences ne sont pourtant pas accessibles à tous, ce dont les acteurs qui coordonnent les politiques de médiation n'ont pas nécessairement conscience[19].

Enfin en termes territoriaux, les fragilités numériques se concentrent dans deux types

de territoires : les « Quartiers Politique de la Ville » et les zones rurales les plus pauvres (ZRR en langage administratif). De plus, quatre publics potentiellement discriminés apparaissent comme particulièrement vulnérables aux effets négatifs de la dématérialisation du service public :

- Le public des étrangers (langue, procédures spécifiques aux étrangers extra européens)
- Le public des jeunes
- Le public des personnes âgées (caractéristiques liées à l'âge)
- Le public des personnes en situation de handicap (lié à la situation de santé)

Pour ces raisons, comme nous le verrons dans la partie consacrée aux politiques de médiation numérique, il y a donc un très fort enjeu social en termes d'accès aux droits autour de la pérennisation des postes de conseillers numériques qui, pour la plupart, sont financées pour des durées courtes (souvent deux ans). La conséquence de leur non renouvellement équivaudrait à une privatisation quasi-totale de l'accès au service public pour les personnes les plus fragiles.

Ambiguïtés du travail social et de la médiation numérique, la question du secret professionnel

Un premier élément souligné par la plupart des acteurs que nous rencontrons consiste en l'ambiguïté des missions que doivent accomplir les conseillers. Doivent-ils uniquement aider les personnes à utiliser les outils numériques afin qu'ils accèdent à leurs droits ou au contraire doivent-ils accomplir les démarches à la place des personnes qui ne peuvent les accomplir de manière autonome ? Alors que leur mission est d'apprendre les usages, en réalité leur activité consiste bien souvent en du « faire pour la personne ». Derrière l'injonction à l'autonomie (Duvoux, 2008), la réalité de terrain démontre que de nombreux conseillers accomplissent les démarches à la place de l'usager qui ne peut y parvenir. De plus, les conseillers n'ont pas de formation à la dimension sociale de la médiation numérique. Les personnes avec qui nous nous entretenons font le constat que les personnes accueillies n'acquièrent pas fréquemment les compétences nécessaires à l'accomplissement autonome des démarches. Ainsi, un interlocuteur nous explique que leurs actions concernent principalement la prise en charge des démarches administratives et non un réel apprentissage de l'outil numérique :

Ca commence à monter en charge mais c'est à peu près je dirai 60-70 % d'accompagnement sur les démarches administratives et pour beaucoup énormément voire plus de la moitié qui n'ont pas du tout de notions numériques. […] enfin, il faut vraiment que la personne soit à l'aise donc du coup on va l'accompagner mais on va presque faire à la place d'eux ; après j'ai eu des personnes qui au premier abord avaient très peur mais en fait, c'est pas forcément tenir une souris qui leur fait peur mais c'est surtout ce qui est de se tromper en fait sur les démarches administratives.

Une autre médiatrice numérique fait remarquer que la plupart de ses entretiens mobilisent des compétences qui relèvent du champ du travail social. Elle observe par

ailleurs que sa formation ne correspond que partiellement à cette dimension sociale :
Mais il y a […] je dirai à peu près 50% de mes rendez-vous un gros travail … de médiation en fait et d'écoute pour pouvoir […] faire avec elle sa démarche et la revoir au bout de plusieurs fois et pouvoir essayer de l'accrocher et de lui dire vous y arriver et souvent il y a beaucoup de facteurs externes qui font que la personne elle est pas en mesure d'apprendre ; une femme avec des enfants, elle a des problèmes familiales [sic], elle a des problèmes budgétaires et donc […] elle est pas en apte et en mesure d'apprendre quoi que ce soit donc limite si on fait [à sa place] c'est mieux , voilà on est à la limite du social quand même. […] on nous demande la médiation numérique, mais moi je dirai c'est beaucoup plus médiation sociale […] C'est bien du coup très important que je puisse connaitre tout l'écosystème [du social], les métiers voilà, il faut vraiment être en veille surtout c'est ce qui compliqué. […] la connaissance des acteurs sociaux mais aussi des démarches administratives, on nous ne les apprend pas.
Un autre acteur du numérique dresse un constat similaire :
Avec la fermeture des accueils, on bascule vite dans le social. Je vous donne un exemple, une personne vient pour sortir son attestation CAF, on est dans les démarches administratives en ligne, elle ouvre son attestation CAF et après il y a une alerte sur son compte comme quoi elle est en rupture de droits, on ne va pas lui verser son RSA parce qu'il manque un document un truc comme ça que fait le conseiller numérique ou l'animateur numérique en ce moment-là ? Quelle réponse il va apporter à ce moment-là ? Donc, il va être obligé de lui dire voyez une assistante sociale, voyez un agent d'une assistante sociale… laquelle ? Où ? Comment ? Comment je fais ? Alors que l'urgence il faut vite y répondre parce que sinon le droit est rompu. Alors c'est ce basculement de la question sociale dans les démarches administratives.
Le travail de médiation numérique, de par les effets du processus de dématérialisation, va rapidement acquérir une dimension de travail social. Pour une série d'usagers, afin d'être efficace, le conseiller sort de sa posture de médiateur numérique afin de faire « à la place de » et va jusqu'à mobiliser des compétences d'accompagnement qui relèvent des attributions d'un travailleur social. Ces constats corroborent les travaux de Chloé Devez qui décrivent le décalage entre les injonctions qui leur sont faites et les réelles pratiques des agents dans les termes suivants : « quand l'État communique sur le "faire avec", ils expérimentent au quotidien le "faire à la place" » (Devez, 2022). C'est ce travail d'adaptation sur le terrain, que l'on peut rapprocher de l'adaptation des travailleurs à la chaines face au processus de travail, qui rend possible la mise en œuvre d'un réel accès aux droits pour les usagers incapables d'accomplir ce travail. À contrario, un médiateur numérique qui accomplirait scrupuleusement les instructions détaillées sur sa fiche de poste passerait probablement à côté des objectifs réels du travail d'accès aux droits.
Cette ambigüité se retrouve dans la mise en œuvre d'« Aidant Connect » qui introduit cette notion de « faire à la place de », sans pour autant accepter pleinement la dimension de travail social inclue dans la position de médiateur numérique, ce qui à notre sens explique que ce dispositif, contrairement à France Connect, soit accueilli avec circonspection par les acteurs chargés de la mettre en œuvre. L'ambiguïté se retrouve dans l'action des jeunes en service civique dans les Pôle Emploi. Dans son étude sur ce dispositif, Antonin Besch montre que les agents se retrouvent bien souvent

pris entre deux injonctions contradictoires de leur hiérarchie : celle de rendre « autonomes » les usagers en ne les aidant pas et celle de traiter rapidement la file d'attente : ce n'est que par des aménagements et le non-respect de l'injonction de ne pas « faire à la place de » que ceux qu'il appelle les « gilets bleus » parviennent à accomplir leur mission (Besch, 2022).

La dématérialisation a aussi une influence sur le travail social car c'est aussi le secret professionnel qui se trouve affecté par ce processus. Rappelons que pour Georg Simmel « le secret » n'est pas à considérer comme une forme sociale négative. Le secret est, à bien des égards comme le mensonge, une sorte de « non savoir », d'ambiguïté de propos, de flou circonstanciel utile. Il pose la notion de secret comme une forme sociale inhérente à toutes relations sociales au-delà de toute position morale (Simmel, 1999). « L'esprit anthropologique » du secret de Simmel peut être transposé à la notion de « secret professionnel » dans le cadre du Travail social. Sans trop entrer dans les détails, certains travailleurs sociaux, et tout particulièrement les assistants de service social, sont soumis pénalement au secret professionnel. Il faut ajouter à cela le statut supplémentaire de la Fonction publique (centrale, territoriale et hospitalière) qui repose sur des « droits et des devoirs » s'appliquant directement aux fonctionnaires ou assimilés fonctionnaires, ou encore aux agents contractuels autour de quatre points fondamentaux : le « secret professionnel dans le cadre de la fonction publique », l'« obligation de discrétion professionnelle d'information au public », l'« obligation d'information au public », l'« obligation de réserve », et sous certaines conditions d'accès au « secret médical ». Le simple énoncé de ce cadre d'obligations montre le niveau de protection apporté aux usagers des services publics et à la contrainte à laquelle sont soumis les fonctionnaires.

En pratique, si l'on revient dans le champ de l'action et de l'accompagnement social, le secret et la protection d'une personne vont porter sur des éléments particuliers et des données ponctuelles de la personne. Ce qui signifie, dans ce premier niveau de confidentialité, que la nature même du secret ne peut être que transitoire dans la mesure où des éléments peuvent être révélés après l'accord de la personne, ce qui offre un caractère supplémentaire et actif de protection pour la personne. Mais, dans un deuxième niveau de confidentialité, le secret de la personne peut aussi porter sur des caractéristiques plus personnelles, voire intimes, et donc, en telles dispositions, doit rester non seulement permanent mais aussi absolu — secret inviolable. Cela signifie très clairement que pour l'assistant de service social qui reçoit une personne en demande d'accompagnement et d'aide sociale, il doit garantir dans le premier temps de la relation le recueil des données de la personne dans la plus stricte confidentialité puisque c'est le moment où la personne révèle des données personnelles et intimes. La personne, usager d'un Service public, fait ces révélations parce qu'elle a confiance et qu'elle est assurée, par le statut de l'assistant de service social, d'une obligation du professionnel « à garder » et « à ne pas révéler » ce moment d'échange dans ses contenus et ses attendus.

La digitalisation du secret professionnel et l'accès aux informations personnelles

Pour comprendre les transformations et les enjeux contemporain d'une « digitalisation du secret professionnel », le propos restera focalisé sur les acteurs principaux que constituent les assistants de service social. Ces acteurs de première ligne dans la lutte

contre les exclusions et les discriminations s'inscrivent dans un cadre légal précis et des protocoles de missions spécifiques. Ils doivent « accueillir », « soutenir », « aider », « accompagner » et « orienter » les personnes dans leurs difficultés sociales, familiales, économiques, ou encore de logement, d'insertion. L'essentiel, dans une obligation absolue de discrétion et de confiance. Ainsi l'impératif du secret professionnel va permettre de contenir et de réguler la parole livrée et confiée par les personnes accueillies et de veiller à ce que cette parole ne soit pas divulguée et utilisée autrement que dans l'intérêt de la personne. Et, d'autre part, d'instaurer une relation de confiance avec les usagers pour faciliter l'échange d'informations.

Pour bien saisir le contexte, il est intéressant de prendre une illustration concrète symptomatique des transformations à l'œuvre. Depuis plusieurs années, d'abord de manière expérimentale, puis dans une tendance à la généralisation sont apparus différents logiciels de « gestion de l'action sociale ». Sans se livrer à une étude comparative des différentes offres, il est possible de retenir l'usage et la généralisation du système logiciel « IODAS ». Ce logiciel est, par exemple en usage dans les départements de l'Hérault, du Rhône, l'Ille-et-Vilaine, etc. Il s'agit d'un véritable logiciel de « gestion de l'action sociale ». La première remarque importante qu'il convient de faire, c'est que pour utiliser ce logiciel le « travailleur social » (ici l'assistant de service social) devra obtenir une accréditation en fonction de son grade et de sa fonction, et devra avoir participé à une formation spécifique.

En pratique, le dossier de la personne suivie pas un service social s'établit à partir d'un ensemble de pièces officielles et personnelles qui peuvent être en possession de la personne mais aussi détenues par des organismes institutionnels. L'usage d'un « système de gestion » permets d'accéder directement aux documents qui permettront de faire un état de la situation de la personne. Sans entrer dans la complexité de ce logiciel, ce qu'il convient de retenir ce sont les éléments généraux d'accès à des informations en termes de nature. Ainsi, le suivi dossier d'une personne regroupera les rubriques suivantes : « Dossier social », « Accompagnement social », « CCAS » (centre communal d'action sociale), « Pôle emploi » (France travail) et RSA (revenu de solidarité active), et le travailleur social dispose aussi de l'outil GED (gestion de document) lui permettant accéder aux pièces d'identité de la personne, aux notifications éventuelles de la MDPH (Maison Départementale pour les Personnes Handicapées), aux avis d'imposition, à des certificats médicaux. Il faut signaler que le dossier papier perdure, il s'agit d'un dossier minimal dans lequel il est d'usage de trouver les papiers d'identité (photocopie), les demandes d'aides, les factures (photocopies).

Vers une « information digitalisée partagée »

L'équipe, le partenariat, le réseau, constituent, peu ou prou, les trois piliers structurels des professions œuvrant dans le champ de l'accompagnement et l'aide sociale et bien souvent s'imposent aux professionnels dans le cadre des politiques d'action sociale. Les assistants de service social sont amenés dans le cadre de leurs missions à travailler dans ces trois possibles configurations. Cela signifie en pratique une confrontation avec d'autres acteurs de l'aide et de l'accompagnement social sur le plan d'une concertation d'actions et surtout pour ce qui nous intéresse, la possibilité et/ou la nécessité d'un échange d'informations ou de données.

Tout d'abord, l'équipe (Bouquet et Lassus, 1995) dans le champ de l'intervention

médico-sociale est le plus souvent un « assemblage » de plusieurs professions ou spécialités (assistants de service sociale, éducateurs spécialisés, puéricultrices, conseillères en économie sociale et familiale, professions de santé, etc.). L'équipe est donc un groupe restreint se définissant aussi par un projet et un but au sein de leur institution dont la cohésion et la cohérence s'établit à partir de différentes compétences professionnelles (ou une mission ponctuelle), de valeurs partagées, de capacités d'organisation et d'adaptation.

Ensuite, le partenariat s'inscrit comme un outil supplémentaire qui apporte un complément fonctionnel et opérationnel à des missions ou des activités complexes et pluridisciplinaires. Il se fait le plus souvent par convention entre une ou plusieurs institutions (Bouquet et Lassus, 1995). Cette complexité réside aussi dans une obligation équitable de contributions mutuelles et différentes dans le but d'apporter une réponse à des missions ou des activités dans le champ de l'intervention médico-sociale, mais toujours dans l'intérêt de la personne.

Enfin, le dernier pilier, est constitué du réseau. Il s'agit d'un système aux ramifications complexes constitué de connaissances et de ressources qui pour un professionnel du social se constitue à partir d'une connaissance et d'un entretien (dans les relations) de personnes pouvant apporter une réponse précise ou complémentaire (carnet d'adresses, connaissances personnelles, contacts avec d'anciens collègues professionnels ou de promotion, etc.). Là où le partenariat se veut coopératif dans un travail commun, le réseau se situerait plutôt dans une réponse à un besoin ponctuel ou une injonction urgente (Vidalenc, 2003).

Dans le cadre d'une généralisation de plus en plus accrue d'une « digitalisation d'informations personnelles » et d'un accès à des bases de données institutionnelles, les équipes, le partenariat et le réseau ayant potentiellement accès aux données de l'ensemble des dossiers des personnes traitées, à des informations, des bases de données, il est possible de comprendre qu'à un moment ou à un autre, les informations personnelles et intimes des personnes reçues dans un service social puissent être divulguées, soit de manière volontaire (sous protocole) soit de manière involontaire (ce qui constitue une faute majeure). C'est, il faut insister, une potentialité qui implique la responsabilité et donc soumet que cette divulgation puisse acquérir le statut d'« information partagée ». Cela signifie très précisément que la première limite se constitue autour du fait que le consentement de l'usager doit être toujours requis de manière claire et explicite. Autrement dit, ce qui a pu se constituer comme un « secret » peut devenir une « information partagée ». Le secret ne peut pas être partagé, mais les informations peuvent l'être sous conditions et garanties. Se pose alors la question de l'éthique professionnelle, qui au-delà des implications pénales, est possible parce que chaque agent est accrédité en fonction de son statut, de son grade et de sa fonction dans le respect d'un cadre légal d'interventions professionnelles. C'est un cadre prédéterminé offrant la possibilité d'un contrôle institutionnel et hiérarchique.

L'émergence d'un « territoire numérique »

Les assistants de service social sont amenés, dans le cadre de leurs missions et plus généralement dans l'inscription des politiques d'action sociale, à travailler en équipe, en partenariat et en réseau. Dans un tel tableau de pratiques professionnelles, aussi contrastées que différentes, il est aisé de comprendre que le rapport à la confidentialité

devient un enjeu majeur et une obligation de vigilance. Dans la plupart des situations, l'usager d'un service social accepte la divulgation d'éléments personnels ou intimes car il est le résultat d'un lien de confiance qui s'est créé entre deux personnes. Lien de confiance dont la finalité bien comprise est de trouver une solution adaptée aux difficultés rencontrées. Ce que modifie la « digitalisation d'informations personnelles », c'est que ces informations personnelles peuvent être transmises à d'autres personnes ou institutions. C'est en ce sens que le travailleur social s'attachera à respecter la loi en matière de confidentialité et de secret professionnel. *In fine*, ces informations « transmises » ont pour but de favoriser la compréhension d'une situation sociale souvent dramatique et la mise en place d'un protocole adapté d'action sociale en vue d'une solution.

Cette situation inédite de « digitalisation d'informations personnelles » et d'accès à des bases de données institutionnelles permet de poser hypothétiquement l'idée de la constitution d'un véritable « territoire numérique ». Ce territoire numérique recompose les limites et les frontières de l'exclusivité de la confidentialité jusque-là réduit à une seule personne. Lorsqu'un assistant de service social est absent (maladie, maternité, etc.), ses collègues peuvent accéder à « ses » dossiers numériques. Ce qui n'est pas choquant, puisqu'il s'agit de collègues de même statut et qui par leur action de substitution provisoire vont permettre d'assurer non seulement un suivi social de la personne mais aussi une continuité administrative. De la même façon l'accès à des bases de données permet non seulement de renseigner de la manière la plus précises la partie administrative des dossiers de plus en plus complexes, mais aussi pour l'institution de se garantir de toutes formes de fraudes. La « traçabilité » des actions numériques devient une garantie.

Ainsi dans le cadre de leurs missions et d'un usage d'« informations digitalisées partagées », tous les acteurs de l'action sociale engagent individuellement et collectivement toujours leur responsabilité par leurs choix et leurs prises de décision en accomplissant ces « nouveaux » actes professionnels. Leurs actions doivent tenir compte de la loi et des politiques sociales, du cadre institutionnel et de la protection et de l'intérêt des usagers.

Conclusion

En conclusion, plusieurs éléments saillants apparaissent à l'issue de cette recherche. Tout d'abord le processus de dématérialisation de l'accès aux droits est à comprendre en termes des mutations tectoniques liées au rapport entre État et administrés. À un accueil physique lié à des institutions matérielles, se substitue de manière croissante une interface entre administrés et administrations se déroulant en ligne. La matérialité de l'État est donc en recul, et c'est un État plateforme qui s'y substitue : l'accès aux droits se fait désormais de manière principale par un bouquet de sites interconnectés et gérés par des algorithmes.

Les implications de ce changement se révèlent de taille : le processus d'injonction à l'autonomisation des usagers génère des problèmes significatifs pour ceux qui ne parviennent pas à se conformer à ces nouvelles contraintes. En effet, la nouvelle interface de l'accès aux droits implique un crowdsourcing du travail de production des

formulaires conditionnant la délivrance de prestation : ce micro-travail, corollaire de l'économie de plateforme, nécessite de la part de l'usager la possession d'une triple série de compétences : linguistiques, administratives et numériques. Si l'incapacité à produire les formulaires et donc à atteindre l'autonomie concerne l'ensemble des groupes sociaux, elle reflète néanmoins les inégalités socio-économiques : le taux d'illectronisme est plus élevé chez les ouvriers et employés. De plus, quatre groupes sociaux définis par des critères de discriminations sont particulièrement touchés : le groupe des jeunes, le groupe des personnes en situation de handicap, le groupe des personnes maitrisant mal le français à l'écrit, ainsi que les personnes âgées.
Cette nouvelle relation sociale de production des droits et agréments administratifs basée sur l'autonomie exclut nécessairement un plus grand nombre d'usagers, incapables d'accomplir ce micro-travail crowdsourcé. Bien que les décisions de justice du Conseil d'État et les décisions du Défenseur de droits affirment la nécessité d'un maintien d'un accueil physique des usagers, la réalité de terrain est plus complexe. Si certaines institutions maintiennent ces accueils, d'autres le font de manière partielle et incomplète, alors que dans le cas de la Préfecture le processus de dématérialisation semble total.
Cette situation de rupture partielle ou totale de l'accès à ces procédures administratives a eu pour conséquence l'apparition d'une série d'acteurs assurant l'intermédiation : acteurs privés de l'économie informelle ou formelle ainsi qu'une série d'initiatives liées aux politiques d'inclusion numérique : action de médiation numérique à l'initiative d'acteurs du social, conseillers numériques, mais aussi déploiement d'un réseau de Maisons France Service. L'ampleur de ce processus peut être analysée comme une forme d'externalisation ou de privatisation partielle de l'accès au service public. Par ailleurs, les effets de la dématérialisation créent aussi des enjeux pour les accompagnants de l'inclusion numérique : dans son objet l'inclusion numérique se veut un accompagnement vers l'autonomie des usagers, mais ces objectifs s'avèrent souvent inatteignables pour les agents de terrain qui se retrouvent à faire « à la place » d'usagers le travail de saisie des formulaires. Cette situation génère une situation où les agents de la médiation numérique produisent un travail qui, pour remplir ses objectifs, ne respecte pas les orientations générales des actions d'inclusion numérique. Cette action hybride mêle dans des proportions variables action de médiation numérique et apprentissage des usages du numérique, travail de production des formulaires à la place des usagers et mise en œuvre de compétences propre au champ du travail social. L'impact de la dématérialisation ne concerne pas uniquement la médiation sociale mais aussi le travail social en lui-même. Enfin, c'est le secret professionnel qui semble s'estomper, ou du moins se limiter, avec la dématérialisation des dossiers, achevant de reconfigurer les relations entre usagers et administrés.

BibliographieLittérature scientifique

Arborio, A.-M., Fournier, P., Singly (de), F. (2010). *L'observation directe*, Paris : Armand Colin.
Barrault-Stella L. (2016). « Produire un retrait de l'État acceptable. Les politiques de

fermetures scolaires dans les mondes ruraux contemporains », *Gouvernement et action publique*, n° 3, pp. 33-58.
Besch, A. (2022). « Les "gilets bleus". Des services civiques pour des services numériques », *Revue des politiques sociales et familiales*, vol. 145, no. 4, pp. 105-114.
Bihr, A. (2019). *Le premier âge du capitalisme (1415-1763.) Tome 2 : La marche de l'Europe occidentale vers le capitalisme*, Paris : Syllepse.
Bourdieu, P., Passeron J-C. (1970). *La reproduction*, Paris : Éditions de Minuit.
Bouquet, B., Lassus, P. (1995). *Dictionnaire critique d'action sociale*, Paris : Bayard.
Bourdieu, P. (2012). *Sur l'État*, Paris : Seuil.
Casilli, A. (2019). *En Attendant les robots : enquête sur le travail du clic*, Paris : Seuil.
Castel, R. (1995). *Les Métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat*, Paris : Fayard.
Cingolani, P. (2021). *La colonisation du quotidien ; Dans les laboratoires du capitalisme de plateforme*, Paris : Amsterdam.
Collington, R. (2022). « Disrupting the welfare state ? Digitalisation and the retrenchment of public sector capacity. », *New political economy*, 27(2), pp 312-328.
Denis, J.-L., Ferlie, E., Van Gestel, N. (2015). « Understanding hybridity in public organizations. », *Public Administration*, 93(2), pp 273-289.
Dunn, W.-N., Miller, D.-Y. (2007). « A critique of the new public management and the neo-Weberian state : advancing a critical theory of administrative reform. » *Public organization review*, 7, pp 345-358.
Devez, C. (2022). « De la mutualisation du service public à la délégation. Le cas des agents de la Mutualité sociale agricole d'un guichet rural France services », *Revue des politiques sociales et familiales*, vol. 145, no. 4, pp. 47-63.
Duvoux, N. (2008). *L'injonction à l'autonomie : l'expérience vécue des politiques d'insertion*, thèse de doctorat en sociologie, sous la direction de S. Paugam, Paris : EHESS.
Gardenier, M. (2019). « Dématérialisation du service public et discrimination », avec un focus sur les personnes en situation de handicap dans le cadre du groupe de recherche-action « Cartographie des discriminations sur le Territoire de la Ville de Montpellier » *Note de synthèse*, 17p.
Goffman, E. (1979). *Asiles. Études sur la condition sociale des malades mentaux et autres reclus*, Paris : Editions de Minuit.
Jeannot, G., Cottin-Marx, S. (2022). *La privatisation numérique*, Paris : Raisons d'agir.
Juguet, F. (2022). *La gouvernance - Le rêve d'une harmonie sociale fondée sur le calcul*, Paris : Éditions Entremises.
Mirasol. (2020). *Soulèvements-Premiers bilans d'une vague mondiale*, La Bussière : Acratie.
Negri A., Vercellone, C. (2008). « Le rapport capital / travail dans le capitalisme cognitif », *Multitudes*, vol. 32, no. 1, pp. 39-50.
Okbani, N., Camaji, L., Magord, C. (2022). « Dématérialisation des services publics et accès aux droits », *Revue des politiques sociales et familiales*, vol. 145, no. 4, pp. 3-10.
Paugam, S. (1998). « Les formes contemporaines de la pauvreté et de l'exclusion. Le point de vue sociologique », *Genèses*, n° 31, pp. 138-159.
Simmel, G. (1999). *Secret et société secrète*, Strasbourg : Éditions Circé.

Spire, A. (2008). *Accueillir ou reconduire. Enquête sur les guichets de l'immigration*, Paris : Raisons d'agir.
Tocqueville (de), A. (1985). *L'Ancien Régime et la Révolution*, Paris : Folio.
Vatron-Steiner, B., Bickel, J.-F., Rossier, A., (2022). « Des "discours" aux "chemins d'accès aux droits". Les raisons d'un décalage à travers le prisme du monde cyberadministratif fribourgeois », *Revue des politiques sociales et familiales*, vol. 145, no. 4, pp. 11-29.
Vidalenc, É. (2003). « Le réseau et la question du partenariat », *Les cahiers de l'actif*, n° 324-325, pp.131-139.
Wacquant, L. (2012). « Three steps to a historical anthropology of actually existing neoliberalism », *Social Anthropology*, 20, p.166–79.
Weber, M. (1922). *Économie et société*, Paris : Agora.

Ressources en ligne

« Baromètre du numérique - Edition 2021 », https://www.credoc.fr/publication/barometre-du-numerique-edition-2021 Consulté le 20/01/2023.
« Digital natives : démythifier le mythe des « natifs vs immigrants » du numérique », https://theconversation.com/digital-natives-1-demythifier-le-mythe-des-natifs-vs-immigrants-du-numerique-57312 Consulté le 20/01/2023.
« La MedNum-Fragilité numérique », https://www.fragilite-numerique.fr/carte Consulté le 20/01/2023.
« Les effets des transferts sociaux et fiscaux sur la réduction de la pauvreté monétaire », https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/sites/default/files/2021-09/Fiche%2003%20-%20Les%20effets%20des%20transferts%20sociaux%20et%20fiscaux%20sur%20la%20r%C3%A9duction%20de%20la%20pauvret%C3%A9%20mon%C3%A9taire.pdf Consulté le 20/01/2023.
« LOI n° 2021-646 du 25 mai 2021 pour une sécurité globale préservant les libertés », https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGIARTI000043532609/2021-05-27/
« Lutte contre les discriminations », https://www.montpellier.fr/4753-lutte-contre-les-discriminations.htm Consulté le 20/01/2023.
« Publics seniors et inclusion numérique : l'étude WeTechCare pour l'Assurance retraite », http://www.wetechcare.org/blog/2020/06/17/publics-seniors-et-inclusion-numerique-letude-wetechcare-pour-lassurance-retraite Consulté le 20/01/2023.
« Suppressions d'emplois à la DGFIP/Revue de Presse », https://www.comptable-État.fr/documents/presse/PRESSESUPEMP.p Consulté le 20/01/2023.

Rapports institutionnels et juridiques

« N° 588 SÉNAT SESSION ORDINAIRE DE 2021-2022 Enregistré à la Présidence du Sénat le 29 mars 2022 RAPPORT D'INFORMATION FAIT au nom de la commission de l'aménagement du territoire et du développement durable (1) par la mission d'information sur les perspectives de la politique d'aménagement du territoire et de cohésion territoriale (2), sur le volet « renforcer l'inclusion numérique, indissociable de l'équité territoriale », http://www2.senat.fr/rap/r21-588/r21-5881.pdf . p4. Consulté le 20/01/2023.
« Rapport-Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? », https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2022/02/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-on Consulté le 20/01/2023.
« Rapport - Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics 2019 », https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/rapport-dematerialisation_num-accessible-03.04.19.pdf Consulté le 20/01/2023.
Annexes : liste des entretiens et observations

Entretiens avec des acteurs travaillant pour des agences et structures publiques

- Direction CEIS
- Médiateur numérique et social CEIS
- Conseiller numérique - Réseau d'inclusion numérique métropole

Entretiens avec des structures associatives

- Responsable médiation numérique APAJ ((Accompagnement de Parcours Adultes et Jeunes)
- Responsable CN'OC (Culture numérique Occitanie)
- Conseiller numérique Maison France Service
- Responsable de projet CARSAT
- Chargé de projet Rhin'Occ
- Chargé de mission Département Responsable du pass numérique
- Travailleuse sociale de la CIMADE
- Délégué du Défenseur des droits
- Travailleuse sociale AVEC (Association Vivre Ensemble en Citoyens)
- Chargé de projet WeTechCare
- Responsable médiation numérique CRIJ
- Responsable médiation numérique UFCV (Union Française des Centres de Vacances et Loisirs)

Observations participantes

- Session de formation des membres du réseau d'inclusion numérique aux problématiques des séniors
- Session de formation des membres du réseau d'inclusion numérique aux problématiques des QPV
- Session de formation des membres du réseau d'inclusion numérique aux problématiques des apprenants de la langue française
- Session de formation et de présentation du hub Rhin'Occ

- Session de formation des conseillers numériques du réseau d'inclusion numérique

[1]« Rapport - Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics 2019 », https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/rapport-dematerialisation_num-accessible-03.04.19.pdf
[2] Défenseur des Droit, « Rapport | Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics | 2019 » https://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/194000048/index.shtml
[3] « Baromètre du numérique - Edition 2021 », https://www.credoc.fr/publication/barometre-du-numerique-edition-2021
[4] « La MedNum-Fragilité numérique », https://www.fragilite-numerique.fr/carte
[5]« Publics seniors et inclusion numérique : l'étude WeTechCare pour l'Assurance retraite », http://www.wetechcare.org/blog/2020/06/17/publics-seniors-et-inclusion-numerique-letude-wetechcare-pour-lassurance-retraite
[6] « Les effets des transferts sociaux et fiscaux sur la réduction de la pauvreté monétaire », [En ligne:https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/sites/default/files/2021-09/Fiche%2003%20-%20Les%20effets%20des%20transferts%20sociaux%20et%20fiscaux%20sur%20la%20r%C3%A9duction%20de%20la%20pauvret%C3%A9%20mon%C3%A9taire.pdf] Consulté le 20/01/2023
[7] « Rapport-Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? », [En ligne: https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2022/02/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-on] Consulté le 20/01/2023
[8] « Les effets des transferts sociaux et fiscaux sur la réduction de la pauvreté monétaire », [En ligne:https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/sites/default/files/2021-09/Fiche%2003%20-%20Les%20effets%20des%20transferts%20sociaux%20et%20fiscaux%20sur%20la%20r%C3%A9duction%20de%20la%20pauvret%C3%A9%20mon%C3%A9taire.pdf] Consulté le 20/01/2023
[9] « LOI n° 2021-646 du 25 mai 2021 pour une sécurité globale préservant les libertés », [En ligne: https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGIARTI000043532609/2021-05-27/]
[10] « Suppressions d'emplois à la DGFIP/Revue de Presse », [En ligne: https://www.comptable-etat.fr/documents/presse/PRESSESUPEMP.p] Consulté le 20/01/2023
[11] « Rapport-Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? », https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2022/02/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-on
[12] « Rapport-Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? », https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2022/02/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-on
[13] « Rapport-Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? », https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2022/02/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-on

[14] « Rapport-Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? », https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2022/02/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-on
[15] « N° 588 SÉNAT SESSION ORDINAIRE DE 2021-2022 Enregistré à la Présidence du Sénat le 29 mars 2022 RAPPORT D'INFORMATION FAIT au nom de la commission de l'aménagement du territoire et du développement durable (1) par la mission d'information sur les perspectives de la politique d'aménagement du territoire et de cohésion territoriale (2), sur le volet « renforcer l'inclusion numérique, indissociable de l'équité territoriale », p.4. http://www2.senat.fr/rap/r21-588/r21-5881.pdf
[16] « Rapport-Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? », https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2022/02/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-on
[17] « Rapport-Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? », https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2022/02/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-on
[18] « Rapport-Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? », https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2022/02/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-on
[19] « Rapport-Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? », https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2022/02/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-on