

Les usagers face à la dématérialisation des services publics

Journée d'étude

19 juin 2020 – Campus Condorcet (Aubervilliers)

La transformation numérique de l'État est à l'œuvre depuis une vingtaine d'années en France. Initiée dès 1998 avec des programmes de développement de l'administration électronique, elle est aujourd'hui devenue un des piliers de la modernisation de l'État. Le virage s'opère dans les années 2012-2014, période au cours de laquelle une nouvelle stratégie technologique de l'État et le projet dit de « l'État plateforme » sont actés. Il s'agit de faire du numérique l'instrument de la transformation de l'État. Déployée en interne avec la rénovation des systèmes d'information ministériels, cette politique concerne aussi les particuliers : la saisine des administrations par voie électronique a été développée, de nouveaux services numériques ont été créés (par exemple un simulateur pour estimer ses droits aux prestations sociales). En quelques années seulement, la « transformation numérique du service public » est ainsi devenue une réalité et une véritable stratégie. La dématérialisation totale des services publics est érigée en objectif à l'horizon 2022.

Les impacts de ce phénomène sur les usagers commencent à être discutés. Plusieurs rapports publics soulignent les ambivalences de la dématérialisation des services publics. Porteuse d'une ambition de simplification et d'amélioration de la qualité de service, elle génère aussi des inégalités d'accès aux services publics, particulièrement lorsqu'elle est réalisée « à marche forcée », sans tenir compte des besoins spécifiques de certaines catégories d'usagers et des difficultés réelles d'une partie de la population. Au-delà des inégalités et des ruptures de droits, la transformation numérique des services publics ne véhicule-t-elle pas une évolution de la conception des services publics ? Parallèlement, cette dématérialisation n'est pas sans interroger sur le destin des données recueillies, mais aussi sur les différents marchés qui se développent autour de l'accès aux services publics numériques (délégation de l'accès aux services à des entreprises privées, marchés noirs, économie parallèle). Les terrains d'analyse sont nombreux : Pôle emploi, préfectures (services des étrangers ; carte grise), Caf, assurance maladie, caisses d'assurance retraite, impôts, etc.

Cette journée d'étude propose d'approfondir la connaissance du phénomène de la mutation numérique des services publics du point de vue de l'utilisateur, autour de trois axes :

- Accessibilité des services publics à l'ère de la dématérialisation.
- Protection des données et libertés numériques des usagers des services publics.
- Dématérialisation des services publics : création de nouveaux marchés ?

Cette manifestation est ouverte à toutes disciplines : droit, sociologie, économie, sciences de la communication, informatique, etc. Les communications peuvent être proposées par des chercheurs, associations de personnes concernées, syndicats, etc. Les propositions émanant de jeunes chercheurs et chercheuses et portant sur la situation d'autres pays que la France seront particulièrement bienvenues.

Mots-clefs: fracture numérique, égalité d'accès aux services publics, files d'attente numériques, protection des données, non-recours, discriminations, conception d'interfaces, marchés...

Calendrier :

- **proposition de communication (1000 signes) à envoyer aux organisatrices (contacts ci-dessous) : 6 avril 2020**
- **réponse : semaine du 20 avril**
- **date de l'événement : 19 juin. Aucune communication écrite ne sera réclamée avant la tenue de la manifestation.**

NB : En raison des mobilisations sociales en cours contre la réforme des retraites et pour la défense de la recherche publique, l'organisation de cette journée pourra être aménagée. Afin de libérer du temps aux personnes qui souhaitent se mobiliser, le format et la date de soumission des propositions ont été adaptés.

Comité scientifique

- Laure Camaji, Université Paris-Saclay, IDEP (laure.camaji@universite-paris-saclay.fr)
- Lisa Carayon, Université Paris Sorbonne-Nord, IRIS (lisa.carayon@univ-paris13.fr)
- Lola Isidro, Université de Lorraine, IFG (lola.isidro@univ-lorraine.fr)
- Laurène Joly, Université de Bordeaux, COMPTRASEC (laurene.joly@u-bordeaux.fr)
- Claire Magord, Université de Poitiers, CECOJI (claire.magord@univ-poitiers.fr)