



Un seul être (numérique) vous manque et tout est dépeuplé

Sur la douce et discrète imposition de la dématérialisation des services d'intérêt général

Nombreux sont les services d'intérêt général qui tendent de plus en plus à ne proposer leur accès plus que via des interfaces numériques, et donc à se dématérialiser. Cette disparition du contact physique, qui contribue pourtant à leur caractère « général », n'est pas sans conséquence sur de nombreux citoyens dont les personnes isolées, précarisées ou encore en difficulté de lecture et d'écriture, sans même parler de celles qui volontairement n'utilisent pas les outils numériques. Une certaine violence s'en dégage et c'est ce que nous allons voir à travers différents plans : l'exigence d'autonomie, le risque de rupture des droits sociaux et ses conséquences en termes de non-recours ainsi que l'impact sur le rapport au travail de nombreux professionnels sociaux et administratifs.

Sébastien Van Neck

Lire et Écrire Wallonie

Mars 2021

« Il ne suffit pas de démontrer, il faut montrer, des objets et même des personnes, faire toucher du doigt – ce qui ne veut pas dire montrer du doigt, mettre à l’index –, et faire entrer dans un bistrot populaire ou sur un terrain de rugby, sur un terrain de golf ou dans un club privé, des gens qui, accoutumés à parler ce qu’ils pensent penser, ne savent plus penser ce qu’ils parlent. »¹

« Inclusion numérique », « fracture numérique », « médiation numérique », « Digital Belgium », « Digital Wallonia », « maturité numérique »... autant de termes et d’expressions dont le tout, irréductible à la somme des parties, illustre l’avènement d’une société accordant une place de premier choix à la numérisation des relations et pratiques de la vie quotidienne.

Les services d’intérêt général² qui la constituent sont loin d’être épargnés. En témoignent une récente recherche menée auprès d’une mutuelle, d’une société de transport public et d’une administration belges³ mais aussi les objectifs de dématérialiser les services publics par les ministres en charge du numérique⁴ ou encore l’emploi de nouvelles appellations « hypermodernes » par les services publics à l’instar de l’« e-administration », l’« e-government » ou encore l’« e-health ». Les compétences numériques seraient d’ailleurs à présent fixées au même degré d’importance que les facultés à lire et à écrire⁵.

Cette transition prend racine à partir du postulat selon lequel n’importe quel service conçu en format numérique est « tellement attrayant que la grande majorité des transactions s’effectueront désormais en ligne »⁶. Partant de ce présupposé, les deux objectifs que cette dynamique amène à formuler consistent à « améliorer l’efficacité des institutions grâce à une réduction des dépenses publiques » et à « réduire les charges administratives qui pèsent sur les usagers via une offre de service “simplifiée, conviviale et personnalisée” »⁷.

Nous allons ici nous pencher plus particulièrement sur les services d’intérêt général et le mécanisme de dématérialisation qu’ils encourent. Complémentaire à la « numérisation » à proprement parler, qui vise à « transférer le contenu d’un document papier vers un document numérique », ce mécanisme de dématérialisation se définit comme « la mise en place de procédures en ligne ou de plateformes

¹ Bourdieu, P., « *La distinction. Critique sociale du jugement* », Les éditions de minuit, 1979, p.597.

² Les **services d’intérêt général** comprennent ici les services publics et privés d’utilité publique. La Commission européenne distingue à ce titre les services non économiques (comme la police, la justice, les systèmes légaux de sécurité sociale), les services sociaux d’intérêt général (qui « répondent aux besoins des citoyens vulnérables et se fondent sur les principes de solidarité et d’égalité d’accès, il s’agit par exemple des systèmes de sécurité sociale, des services de l’emploi ou des logements sociaux ») et les services économiques d’intérêt général (à l’instar de La Poste).

Commission européenne, *Services d’intérêt général*, 2011. En ligne sur https://ec.europa.eu/info/topics/single-market/services-general-interest_fr. Par souci de fluidité, ils seront aussi parfois désignés ici comme « services essentiels ».

³ Bonnetier, C., & al. « *IDEALiC – Les services d’intérêt général à l’épreuve de la numérisation : études de cas dans les secteurs de la mobilité, de la santé et de l’administration* », 2019.

En ligne sur https://dial.uclouvain.be/pr/boreal/fr/object/boreal%3A217919/datastream/PDF_01/view.

⁴ Colleyn, M. « *60% du Plan de relance sont consacrés aux infrastructures* », février 2021. En ligne sur <https://www.lecho.be/economie-politique/belgique/federal/60-du-plan-de-relance-sont-consacres-aux-infrastructures/10282710.html> ; Digital Wallonia, « *L’administration numérique* », s.d. En ligne sur <https://www.digitalwallonia.be/fr/strategie-numerique/administration-numerique>

⁵ JD, « *Avoir des compétences numériques est tout aussi capital que lire et écrire* », janvier 2021. En ligne sur <https://careeracademy.lesoir.be/details-article/386/-avoir-des-competences-numeriques-est-tout-aussi-capital-que-lire-et-ecrire/>

⁶ Brotcorne, P., & Mariën, I., « *Baromètre de l’inclusion numérique – 2020* », 2020, p.1

En ligne sur https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2020/2020_08_24_CF.

⁷ *ibid.*

numériques qui permettent de recouvrir ou d'activer les droits et services auxquels les citoyens peuvent prétendre ou auxquels ils sont éligibles »⁸.

Plusieurs bénéfices peuvent découler de ces changements, présentant de la sorte des facilités liées à la flexibilité du fonctionnement bureaucratique, comme le fait de pouvoir se connecter constamment aux services en question, le gain de temps, la réduction des déplacements, la diminution considérable de l'archivage papier... Néanmoins, ces avantages sont avant tout une question de point de vue. En France, par exemple, 36% des citoyens enquêtés en 2018 disaient éprouver des « inquiétudes » par rapport à la nécessité d'accomplir la plupart de leurs démarches administratives en ligne⁹. En Belgique, c'est 40% de la population enquêtée qui est en situation de « vulnérabilité numérique »¹⁰.

Nombreux sont les travaux qui illustrent les rapports dissymétriques, voire la force d'imposition, qui prennent forme entre les services administratifs et leurs ressortissants¹¹. Cependant, il y a fort à parier que leur dématérialisation provoquera une violence d'autant plus forte qu'elle risque d'engendrer nombre de logiques implicites ainsi qu'une invisibilisation croissante de leurs publics. Dans sa forme objective, la violence symbolique se définit comme « *le pouvoir qui s'exerce par-delà les voies de la communication rationnelle, c'est-à-dire avec l'adhésion (extorquée) de ceux qui, étant les produits dominés d'un ordre dominé par des forces parées de raison (comme celles qui agissaient à travers les verdicts de l'institution scolaire ou à travers les diktats économiques), ne peuvent qu'accorder leur acquiescement à l'arbitraire de la force rationalisée* »¹². En d'autres termes, il y a notamment violence symbolique quand un consentement est émis depuis des groupes dominés envers l'imposition d'une seule vision de concevoir le monde, de définir les choses. En outre, elle trouve une efficacité encore plus grande quand la domination et ses produits sont légitimés et font l'objet de considération, de reconnaissance de la part de ceux qui n'ont pas voix au chapitre. Par exemple, de manière quelque peu triviale, la culture écrite, de par son caractère totalisant, peut produire de la violence symbolique pour de nombreuses personnes peu familières avec l'écrit en raison des multiples mécanismes de « dissimulation du stigmaté »¹³, de présentation de soi¹⁴ et de distinction de soi qu'elles peuvent déployer pour se légitimer et se faire admettre face à ceux « appartenant à cette culture ».

Ainsi, nous allons voir dans les pages qui suivent, de manière toutefois non exhaustive, comment et sous quelles formes la dématérialisation de ces services d'intérêt général peut produire des conséquences qui relèvent, en définitive et sur plusieurs plans, de la violence symbolique. Il sera question de l'autonomie numérique comme condition prioritaire, des risques encourus de rupture des droits sociaux ainsi que de l'impact sur le rapport au travail.

⁸ Sorin, F. (coord.), « Accès aux droits sociaux et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation – Rapport d'accompagnement scientifique du projet #LABAcces », 2019, p.1. En ligne sur https://www.askoria.eu/images/PDF-Actualites/Acces-aux-droits_Rapport_Accompagnement-scientifique_LABAcces_ASKORIA_mars2019.pdf.

⁹ CRÉDOC, *Baromètre du numérique 2018*, 2019, p.7. En ligne sur <https://www.credoc.fr/download/pdf/Rapp/R343.pdf>.

¹⁰ Brotcorne, P., & Marien, I., *op. cit.*, p.4

¹¹ À titre d'exemples : Dubois, V., « *La vie au guichet – Administrer la misère* », Seuil, 2015 [1999] ; Gaspar, J-F., « Salles d'attente : (faire) patienter dans l'univers du travail social », *Espaces et sociétés*, 2019, n°176-177, p.103-115 ; Siblot, Y., « Les rapports quotidiens des classes populaires aux administrations », *Sociétés contemporaines*, 2005, n°58, p.85-103 ; Spire, A., « L'asile au guichet. La dépolitisation du droit des étrangers par le travail bureaucratique », *ARSS*, 2007, n°169, p.4-21.

¹² Bourdieu, P., « *Méditations pascaliennes* », Seuil, 2003 [1997], p.120.

¹³ Goffman, E., « *Stigmaté. Les usages sociaux des handicaps* », Les éditions de Minuit, 1975, p.83.

¹⁴ Goffman, E., « *La mise en scène de la vie quotidienne. La présentation de soi* », Les éditions de Minuit, 1973.

L'exigence d'autonomie face au numérique

« La dématérialisation constitue une manifestation de cette exigence sociale qu'est devenue très rapidement le numérique »¹⁵, énonce le chercheur François Sorin. Ainsi, parce que chacun serait utilisateur actif et répondrait aux normes d'usage dominantes du numérique¹⁶, chacun serait à même d'utiliser de manière autonome les multiples interfaces virtuelles des services essentiels.

Or, il est à noter que parmi les personnes manipulant au quotidien les outils numériques, certaines peuvent aussi rencontrer des difficultés dans la capacité à se saisir des interfaces déployées par ces différents services. « Une partie de la population, équipée et connectée, peut développer des pratiques numériques diverses et quotidiennes et rencontrer des difficultés face aux démarches administratives en ligne. Nombre de personnes en demande d'aide numérique sont des internautes réguliers »¹⁷. **La pratique d'un même outil ne définit donc pas communément l'usage qui en est fait.** Les caractéristiques propres aux différents groupes sociaux, voire aux individus, influencent la possibilité et la façon de s'emparer d'un outil commun.

C'est ce que l'on peut par exemple constater avec les usages numériques des personnes ayant un faible niveau scolaire et des personnes analphabètes. Leurs principaux usages du numérique sont accordés aux supports tactiles, aux interfaces audio et vidéo ainsi qu'aux échanges interpersonnels¹⁸. L'autonomisation agit donc comme réponse à une convention d'autonomie.

Par ailleurs, la question de l'autonomie est rarement dissociée de celle de la responsabilisation. En effet, les différentes pratiques citées ci-dessous (en note de bas page 16) instiguent des attentes à l'égard du citoyen, utilisateur actif ou non du numérique, alors censé à la fois « **être plus autonome dans ses démarches et participer activement à sa propre administration** »¹⁹. Celui-ci est donc supposément apte à effectuer des tâches qui ne relevaient auparavant pas de sa personne. Si le citoyen est de fait considéré comme devant être davantage autonome et responsable, il lui revient également de s'approprier certaines tâches qui relevaient précédemment de la compétence des agents de première ligne (à l'instar, par exemple, du service communal d'information à la population ou de la réception exclusive sur la boîte mail personnelle de documents médicaux ou légaux qu'il convient d'imprimer pour utilisation). À travers une forme de rationalisation du travail, les organisations se dématérialisant participent de cette façon à une « **externalisation sur les usagers de la production de certaines tâches** »²⁰.

En outre, le numérique pose comme conditions préalables des exigences à la fois financières et matérielles mais aussi « culturelles » et « cognitives »²¹. Ces dernières enjoignent à pouvoir se repérer aisément dans l'architecture et la configuration des sites internet ou encore à développer des mots de

¹⁵ Sorin, F., *op. cit.*, p.4.

¹⁶ Effectuer un virement en ligne, commander des produits sur internet, visiter régulièrement et avec aisance les sites des différentes administrations, s'inscrire en tant que demandeur d'emploi, chercher du travail en ligne et postuler par ce même canal, communiquer par mail (notamment avec les organismes sociaux), prendre un rendez-vous, faire valoir ses droits aux prestations sociales, prendre connaissance de ses droits sociaux, rechercher spontanément toute information en ligne...

¹⁷ Sorin, F., *op. cit.*, p.8

¹⁸ Pasquier, D., « *L'internet des familles modestes : Enquête dans la France rurale* », Presses des mines, 2018.

¹⁹ Vincent Dubois cité par Deville, C., « Les chemins du droit. Ethnographie des parcours d'accès au RSA en milieu rural », *Gouvernement et action publique*, 2018, n°7, p.93. En ligne sur <https://www.cairn.info/revue-gouvernement-et-action-publique-2018-3-page-83.htm>.

²⁰ Deville, C., *ibid.*

²¹ Mazet, P., « *Penser les exigences numériques pour favoriser la capacitation* », in Sorin, F. (coord.), *op. cit.*, p.52-53.

passé sécurisés et les retenir, ce que tous ne peuvent pas effectuer en raison des habitudes d'usage, et plus profondément des dispositions à ces usages. À nouveau, cela pose en lame de fond la question de la capacité, et même la « **mise en incapacité** »²², des personnes en difficulté de lecture et d'écriture à pouvoir manœuvrer avec facilité dans ces pages internet où la culture écrite est prédominante.

Les difficultés « matérielles » et quotidiennes se reproduisent de la sorte inévitablement sur le plan numérique, augmentant ainsi la quantité de difficultés auxquelles faire face quotidiennement. Si les différences d'accès, d'équipements et de connexion jouent en défaveur de l'autonomie dans la manipulation d'outils et interfaces numériques, la transformation des services « essentiels » traduit une attente de compétences et donc d'usages numériques conventionnés appelant forcément la capacité à lire et à écrire sans entrave. Si ces compétences ne se montrent pas, il convient alors d'être en mesure de pouvoir demander de l'aide pour effectuer ces démarches en ligne²³. Or, il apparaît justement que **l'autonomie numérique est en partie fonction du niveau d'isolement social**. Celui-ci est capital à intégrer car il « constitue un important facteur d'exclusion numérique et d'abandon face aux difficultés rencontrées dans les démarches administratives »²⁴. De manière faussement paradoxale, la généralisation du numérique produit ainsi une dépendance dans la solitude.

Un autre risque apparaît également, de plus en plus tangible d'ailleurs dans le quotidien des relations administratives dématérialisées : « **renvoyer au technologique au lieu de renvoyer au social** »²⁵, au contact physique. Si une disparition totale des services en question rend cette menace évidente, c'est surtout la possibilité de laisser une partie des guichets et accueils ouverts – ou la transformation de ce type de relation physique par des espaces sous-traitant les missions de service public – qui ne doit pas être aveugle à cet enjeu.

On constate en France par exemple que ce sont « les plus précaires des administrés »²⁶ qui se retrouvent le plus fréquemment orientés vers les « espaces libre-service » – c'est-à-dire des lieux avec ordinateurs à disposition – au lieu d'accéder à une aide physique. Ces mêmes espaces n'ont cependant qu'une fonction limitée car certains agents d'accueil réorientent systématiquement les publics qui sollicitent de l'aide dans leurs démarches administratives vers les machines en les enjoignant à les utiliser et à les utiliser seul. Notons par ailleurs qu'une des raisons expliquant cette redirection systématique tient à « l'accaparement par la gestion du flux entrant »²⁷ des files d'attente, autre possible externalité négative de la disparition physique des services publics. En outre, il peut également être demandé aux agents des différents services « essentiels » de « jouer sur deux plans : par la relation humaine et par la relation numérique »²⁸. La liberté serait alors laissée aux employés de rediriger vers le second, le numérique, « les usagers à qui on ne sait pas/on ne veut pas répondre »²⁹.

Relevons enfin que, comme l'exprime Clara Deville, « le fonctionnement administratif [dématérialisé] contribue à **mettre à l'écart ceux qui sont loin** »³⁰. Cela se remarque sur le plan de l'isolement mais

²² *ibid*, p.51

²³ Mazet, P., « Les conditionnalités implicites de l'accès aux droits à l'ère numérique », in Sorin, F. (coord.), *op. cit.*, p.43

²⁴ Sorin, F., *op. cit.*, p.7

²⁵ Sorin, F., « Des usages numériques dans la relation socio-éducative : l'actualisation des pratiques professionnelles dans une société "devenue" numérique », Communication dans le cadre du Séminaire international de recherche en Ingénierie et action sociales, 4 février 2021.

²⁶ Deville, C., « Les chemins du droit ... », *op. cit.*, p.107

²⁷ *ibid*.

²⁸ Révil, H., & Warin, P., « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours », *Vie sociale*, 2019, n°28, p.127.

²⁹ *ibid*.

³⁰ Deville, C., *op. cit.*, p.107.

aussi sur celui des « niveaux » de diplôme et de revenu. D'une part, en dehors de toute considération technologique, les relations les plus compliquées avec les administrations concernent les populations les plus précaires et les moins diplômées³¹. D'autre part, la mise à distance se constate aussi par la forte tendance des citoyens à être d'autant plus nombreux à utiliser et retirer des satisfactions par rapport à l'administration en ligne qu'ils sont fortement diplômés et économiquement aisés³².

Le risque de rupture des droits

La difficile autonomie face au numérique ne peut laisser indifférent quant à la pesante menace à ne pas se saisir de ses droits (droits sociaux, prestations sociales, faire valoir son droit aux allocations de chômage, services publics divers, remboursement de frais médicaux, participation citoyenne...) lorsque ceux-ci sont conditionnés par la manipulation technologique et son rapport à l'écrit.

La possibilité de rupture avec les services et les droits sociaux découle en partie de la perte du contact physique avec les agents des différents services essentiels. Tel qu'évoqué ci-dessus, la médiation humaine y agit comme facteur crucial car elle permet l'explication d'un éventuel refus de recours, mais, plus important, elle donne la possibilité aux usagers de demander aux agents à justifier la démarche administrative enjointe ou proposée³³. La généralisation du numérique comme médiation principale peut dès lors empêcher de poser tout simplement des questions directes aux travailleurs des institutions et donc « d'avoir toutes les cartes en main »³⁴ pour comprendre la situation et les risques encourus ou les avantages à exploiter. À nouveau, dans un contexte « hybride » mélangeant démarches numériques et possibilités physiques, si les sollicitations de ressortissants sont trop complexes, rien n'indique qu'ils ne seront pas, en définitive, redirigés vers l'emploi autonome du numérique. Le risque d'exclusion des droits sociaux devient ainsi tangible.

Ce risque d'exclusion à l'éligibilité gagne par ailleurs en conséquence selon les publics. En effet, **la « répartition de l'obligation à se connecter » est inégale**³⁵ en fonction du statut social de la personne. On remarque à ce sujet que les allocataires de prestations sociales sont ceux qui sont le plus enjoint à se connecter, et le plus souvent, alors qu'ils sont également ceux qui disposent le moins de facilités technologiques, que ce soit en termes d'accès et d'équipements et/ou d'aisance dans l'utilisation des interfaces.

Cette deuxième proposition, celle de l'usage, ne repose pas simplement sur une question de facilité, telle qu'on l'entend communément. Elle prend aussi sa source dans la proximité sociale – l'affinité –, et donc dans le sens pratique, avec l'utilisation qu'induisent les interfaces. Par exemple, outre l'écrit et l'ergonomie des pages internet, la **non-familiarité avec le vocabulaire** (administratif, juridique...) employé sur les sites en ligne participe à une « mise à distance du droit »³⁶ d'une partie des prestataires car le langage des dispositifs numériques, dont celui à employer nécessairement pour faire valoir sa demande, agit comme un « aménagement dissuasif »³⁷, ramenant le « bénéficiaire » au discrédit de sa condition.

³¹ Révil, H., & Warin, P., *op. cit.*, p.126.

³² Mazet, P., « *Les conditionnalités implicites ...* », *op. cit.*, p.44.

³³ Révil, H., & Warin, P., *op. cit.*, p.130.

³⁴ *ibid.*

³⁵ Mazet, P., « *Penser les exigences numériques pour favoriser la capacitation* », in Sorin, F. (coord.), *op. cit.*, p.52.

³⁶ Deville, C., « *Les chemins du droit ...* », *op. cit.*, p.106

³⁷ Pascal Martin cité par Clara Deville, *ibid.*

Il convient donc de penser avec Clara Deville que « **la forme même des droits sociaux implique une manière de penser leur effectivité** »³⁸.

À ce titre, il est intéressant d'aborder la propension à se saisir de ses droits par une compréhension mettant en lumière les questions de l'accès et du recours. Plutôt que de l'aborder sous l'angle de la double entrée recours/accès, il semble plus pertinent de le décliner au moins en deux variables recouvrant chacune deux entrées : non-recours/recours et non-accès³⁹/accès. Si l'accès met en lumière les organisations et leurs dispositifs – ou manque de dispositifs – pour atteindre les services proposés, l'enjeu du recours mérite une attention au moins tout aussi particulière car il permet de placer la focale sur les citoyens et leurs conditions de possibilité – plutôt que simplement leurs choix – à user de leurs droits et des prestations.

Tel que nous allons le voir, penser en termes de non-recours offre la pertinence de visualiser la « structuration de la file d'attente »⁴⁰ avant même l'occasion de se présenter au guichet. Cela amène donc à penser en amont la possibilité de l'accès.

Focus sur le non-recours aux services et aux droits sociaux

À ne pas confondre avec l'accès, le non-recours aux droits et aux services concerne « toute personne qui – en tout état de cause – ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre »⁴¹. Il constitue donc un « rapport social à l'offre publique »⁴². C'est pourquoi il est d'autant plus pertinent d'utiliser cette notion pour comprendre autrement l'accès, l'utilité et les modalités des prestations et politiques sociales. Cela signifie qu'il est important de **penser autrement qu'en termes d'« usager individuel et responsable »**⁴³, n'orientant que l'analyse sur le comportement et s'abstenant de mettre en exergue « **le rôle des décideurs publics et des institutions** »⁴⁴.

Il y aurait ainsi un problème à aborder la « solution » aux services numérisés seulement en termes d'accès car la pensée sur le recours aux services et aux droits sociaux serait fondée sur des « origines individuelles et comportementales »⁴⁵ et, partant, sur une rationalité et une capacité d'accès égales entre tous les citoyens. Penser uniquement l'accès aux services essentiels dématérialisés pourrait bien laisser de côté tous ceux qui ne se démarquent pas ou ne sont pas remarqués pour indiquer leur droit à prétendre aux prestations.

Le numérique risque dès lors de décupler les menaces de non-recours qui étaient déjà bien présentes avant la soudaine croissance de la médiation virtuelle au sein des institutions.

Cinq formes de non-recours existent et peuvent en outre s'entremêler au sein d'une même trajectoire sociale. En prendre finement connaissance permet par ailleurs « d'identifier des registres différenciés de cause et de questionner des niveaux différents d'action publique : politique de communication,

³⁸ Deville, C., « Réflexions à propos de la notion de “non-recours” aux politiques sociales », *Sciences et actions sociales*, 2017, n°2, p.6. En ligne sur <https://www.cairn.info/revue-sciences-et-actions-sociales-2017-2-page-78.htm>.

³⁹ Qui constitue d'ailleurs une impossibilité en soi à recourir et donc un non-recours, comme on le verra ci-dessous.

⁴⁰ Deville, C., « *Les chemins du droit ...* », *op. cit.*, p.85.

⁴¹ Warin, P., « *Le non-recours : définition et typologies* », 2010, p.3.

En ligne sur https://odenore.msh-alpes.fr/documents/WP1definition_typologies_non_recours.pdf.

⁴² Deville, C., « Réflexions à propos de ... », *op. cit.*, p.8

⁴³ Jean-Marc Weller cité par Deville, C., *ibid.*, p.7

⁴⁴ Deville, C., *ibid.*, p.9

⁴⁵ *ibid.*

complexité des systèmes de droit, pertinence de l'offre et hétérogénéité des pratiques professionnelles dans un contexte territorial [ou régional] et partenarial »⁴⁶.

Ces cinq formes de non-recours, qui peuvent s'imbriquer et s'alimenter les unes les autres, sont⁴⁷ :

1) Le non-recours **par non-connaissance** : « *Je n'ai pas été informé du droit ou du service* »

Forme la plus importante mais aussi la plus fréquente de non-recours, « la non-connaissance est à la base de tout », comme le fait remarquer l'Observatoire de la santé et du social. De plus, ce n'est pas parce qu'une information est délivrée qu'elle est effectivement connue et comprise. Ainsi peut-il en être pour des personnes allophones et/ou en difficulté de lecture et d'écriture. L'obligation d'avoir une boîte mail, par exemple, est la cause de nombreuses ruptures de droits⁴⁸.

2) Le non-recours **par non-demande** : « *Je connais le droit/service mais ne le demande pas* »

La demande peut ne pas s'effectuer pour deux raisons principales :

Par « choix »⁴⁹ en raison d'une non-adhésion aux principes de l'offre, d'intérêts divers, d'un manque d'intérêt pour l'offre, d'estime de soi (dépréciée ou considérée) ou de la présence d'alternatives.

Par contrainte⁵⁰ en raison d'un découragement devant la complexité, de difficultés d'accessibilité, du dénigrement de son éligibilité/de ses chances ou de ses capacités, de raisons financières, d'une difficulté à exprimer des besoins, d'une crainte d'effets induits, d'une crainte de stigmatisation, d'un sentiment de discrimination, du dénigrement de ses capacités ou de la perte de l'idée d'avoir (droit à) des droits.

3) Le non-recours **par non-accès** : « *Je suis informé et demande mais ne perçois rien ou une partie* »

Les causes de cette forme-ci peuvent provenir d'un abandon de la demande, d'une absence d'adhésion à la proposition, d'un arrangement avec le prestataire, d'une inattention aux procédures, d'une discrimination ou encore d'un dysfonctionnement du service prestataire⁵¹.

Reprenons l'abandon de l'utilisateur, l'inattention aux procédures et le dysfonctionnement interne aux institutions pour le compte du numérique. En effet, au moins ces trois types de causes peuvent entretenir un lien étroit avec celui-ci, qu'il soit question de communication par mail ou d'opération sur une page internet, une interface virtuelle, l'accès à l'information ou demander de l'aide devient impossible pour toute personne ne sachant pas s'en servir comme il conviendrait de le faire.

De plus, le non-accès peut être « mal vécu par les personnes puisque leurs démarches n'ont pas de sens [vu qu'elles] ne portent pas leur fruits »⁵². Étant donné le découragement qui peut en découler, le non-accès peut parfois mener à la non-demande.

⁴⁶ Sorin, F., *op. cit.*, p.31

⁴⁷ Noël, L., « *Observatoire de la santé et du social – Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise. Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté en 2016* », 2017, p.154

⁴⁸ Mazet, P., « *Penser les exigences numériques ...* », *op. cit.*, p.53.

⁴⁹ Warin, P., *op. cit.*, p.5

⁵⁰ *ibid.*

⁵¹ *ibid.*

⁵² Noël, L., *op. cit.*, p.20

4) Le non-recours **par non-proposition** : « *L'intervenant social ne me propose pas la prestation* »

L'attention et la responsabilité doivent ici être portées sur les travailleurs des services en question mais aussi sur les services eux-mêmes, sur les dispositifs et les voies de diffusion de la proposition et sur le fonctionnement des institutions. Si la non-proposition peut être le fruit d'un oubli et d'une distraction, elle peut également résulter de processus de discrimination. Dans un fonctionnement hybride (numérique et humain), la discrimination peut, par exemple, apparaître en reléguant aux interfaces numériques les usagers embarrassants. De plus, on peut également émettre l'hypothèse que la non-proposition trouve une de ses causes dans les difficultés numériques des agents eux-mêmes.

5) Le non-recours **par exclusion de(s) droit(s)** : « *Je ne peux recourir en raison de mon exclusion* »

Bien que le lien avec le numérique soit moins évident, notons néanmoins ici qu'il peut justement arriver que l'exclusion d'un droit s'oppose au recours à d'autres droits. Certains critères d'évaluation d'un droit ne prennent pas en compte les spécificités d'autres droits⁵³.

Ajoutons que ces différentes formes de non-recours peuvent également être amplifiées par plusieurs facteurs. Parmi ceux-ci, on retrouve l'isolement social, les « compétences spatiales », le milieu rural, la confiance ainsi que la fragmentation de l'information et le coût élevé des démarches.

L'isolement social constitue ainsi le facteur le plus critique quant à la propension à ne pas se saisir des outils numériques, que ce soit sur le plan du non-usage⁵⁴ ou de la faible connectivité⁵⁵. Cette catégorie reprend d'ailleurs très fortement les populations qui ne disposent que des minimas sociaux comme source de revenus. Cependant, comme l'indique Pascal Plantard, « c'est le sentiment d'isolement qui importe »⁵⁶ – donc entre autres l'isolement de fait – plus que la précarité en tant que telle. Des personnes financièrement stables peuvent, par exemple, se retrouver isolées de par leur situation de vie. L'entourage y joue donc un rôle prépondérant⁵⁷. Si le recours au numérique est faible en cas d'isolement social, il y a fort à parier que le recours aux droits et aux services par le biais du numérique le sera également.

Parallèlement à la question de l'isolement, si pas complémentirement, il faut également prendre en compte l'importance que recouvre la variété des « spatialités » des citoyens, c'est-à-dire « un ensemble intériorisé des modes de relation (intellectuel et pratique) d'un individu à l'espace ressource »⁵⁸. Autrement dit, cela désigne **le rapport de proximité à l'environnement** humain, matériel, naturel, la tendance à connaître un espace large et diversifié et à s'y déplacer. Cela amène entre autres la possibilité à faire des choix et ce d'autant plus en connaissance de cause que l'on détient de « compétences spatiales »⁵⁹. Ces compétences permettent à ce titre d'aller plus facilement chercher l'information ou de l'aide quand elles ne sont pas à portée de clic. On constate ainsi que moins une personne est détentrice de ces compétences, moins elle sera « proche » des administrations et s'en éloignera. Il est possible que le numérique constitue justement un avantage

⁵³ *ibid.*, p.26

⁵⁴ Plantard, P., « *La dimension territoriale de l'inclusion numérique : l'exemple Breton* », in Sorin, F. (coord.), « Accès aux droits sociaux ... », *op. cit.*, p.38

⁵⁵ *ibid.* ; Brotcorne, P., & Marien, I., *op. cit.*

⁵⁶ Plantard, P., *ibid.*

⁵⁷ *ibid.*, p.40

⁵⁸ Michel Lussault cité par Deville, C., « *Les chemins du droit ...* », *op. cit.*, p.98

⁵⁹ Deville, C., *ibid.*

pour certains. Par-contre, pour ceux ayant un faible accès ou des « usages limités »⁶⁰ des interfaces numériques, survient l'enjeu quant à la possibilité à aller chercher plus loin l'aide ou l'information si les services sont délocalisés et se trouvent dans des lieux étrangers, de médiation numérique ou non, décentralisés ou délégués depuis les services d'origine. À nouveau, la faible possession de compétences spatiales entretient un lien étroit avec les phénomènes de pauvreté⁶¹.

Dans le même ordre d'idées, dans les causes de non-recours, il est également pertinent de porter attention à **la ruralité**, et la faible couverture des réseaux de transports en commun qui la caractérise souvent⁶². Si un des buts de la numérisation des relations de guichet est de passer d'une « logique de proximité à une logique d'accessibilité »⁶³, encore une fois, les faibles accès et les usages limités conduiront à ne pas se servir « adéquatement » des interfaces mises à disposition et, probablement, à ne pas recourir autant que le droit le permettrait aux services et droits sociaux, voire à contester une démarche administrative.

La question de **la confiance** détient aussi, pour sa part, une place importante dans la tendance à recourir ou non à ses droits et à divers services. Comme l'indique Philippe Warin, le (non-)recours dépend en partie de la confiance en soi (à l'échelle individuelle), de la confiance dans les institutions, la confiance dans le contenu de l'offre et l'intervenant mais aussi la confiance dans « la tournure des événements »⁶⁴, c'est-à-dire l'échange en lui-même. Si l'échange comprend de fait la relation de face à face, elle comprend également la relation de communication/convocation papier à humain, la relation de contact téléphonique entre un émetteur et un récepteur, la relation par envoi de mails (en prenant en compte que le récepteur ne soit pas effectif, ne puisse pas répondre), ou encore, de plus en plus actuelle, la relation de dispositif numérique à usager (usager pouvant également être dans l'impossibilité à s'en saisir « correctement »). Il faut donc notamment prendre en compte « la façon dont l'offre sollicite ces régimes de confiance »⁶⁵, et ce compte tenu du fait que l'offre soit « passive » ou « active », suscitant dans ce cas des obligations.

Enfin, tel que le relève François Sorin, « **la fragmentation de l'information** » sur les droits **et le coût** qu'engendrent certaines démarches⁶⁶ (envoi de justificatifs, connexion internet, appel téléphonique, possession d'outils numériques adéquats comme un ordinateur efficient, une tablette, un smartphone, un lecteur de carte d'identité...) entravent également la possibilité ou la volonté de recourir à ses droits et à divers services.

L'impact sur la professionnalité

Dématérialiser les services n'est pas sans heurts avec le travail de nombreux agents de 1^{ère} ligne. Que l'on pense aux employés des services communaux, aux conseillers Forem des Maisons de l'emploi, aux assistants sociaux des CPAS, aux permanents dans les syndicats, aux conseillers-mutuelles, aux guichetiers de la SNCB... La place croissante qu'acquiert le « service » numérique en leur sein impacte

⁶⁰ Kellner, C., Massou, L., & Morelli, P., « Des usages limités des TIC chez des professionnels de l'Éducation et du conseil dans le social », *Questions de communication*, 2010, n°18, p.91.

En ligne sur <https://journals.openedition.org/questionsdecommunication/415>.

⁶¹ Deville, C., *ibid.*, p.99

⁶² *ibid.*, p.85-92

⁶³ *ibid.*, p.89

⁶⁴ Warin, P., *op. cit.*, p.6

⁶⁵ *ibid.*

⁶⁶ Sorin, F., « Accès aux droits sociaux ... », *op. cit.*, p.16

inévitablement, bien qu'à différentes échelles, les configurations internes des organisations. Ce ne serait pas exagérer que de présumer que cela puisse également affecter les « *raisons d'être* » et l'engagement⁶⁷ de nombreux travailleurs.

Dans un premier temps, il convient de s'arrêter sur la reconfiguration du travail des agents de première ligne des services administratifs. Faisant également partie des premiers concernés, cette réorganisation peut procéder à un bouleversement des professionnalités.

Il apparaît ainsi que le numérique peut aller jusqu'à ôter l'« efficacité identitaire »⁶⁸ des institutions dématérialisées, ou en cours de l'être. Cette efficacité ne prend seulement sa pleine consistance que grâce à la dynamique de « va-et-vient » autorisée par les interactions sociales, sous forme d'échanges directs, qui permettent de **clarifier l'interprétation des attentes** et normes sociales en question. À cet égard, des recherches ont également mis en évidence l'intégration par de nombreux agents administratifs de la centralité d'un « examen approfondi des demandes »⁶⁹ comme enjeu de réussite dans la relation avec les bénéficiaires dont les conditions ne les placent pas à égalité des chances.

De plus, l'analyse du rapport au travail et aux usagers, et le rapport de ces derniers aux organisations, permet d'entrevoir que les relations administratives alimentent le « sentiment [pour chacun] de faire société »⁷⁰. Ce qu'abolissent conséquemment les processus de dématérialisation.

Paradoxalement, pourrions-nous croire, la disparition des guichets et la numérisation des procédures peuvent également **entraver la marge de flexibilité des travailleurs** (au sein des services pourvoyeurs de droits, par exemple). Ces mêmes travailleurs développent que « la rigidité des interfaces numériques ne leur permet plus d'intervenir de manière individualisée sur les situations individuelles et complexes qu'ils rencontrent : les logiciels pouvant leur refuser une intervention sur un dossier, pour des raisons qu'ils ne comprennent pas toujours »⁷¹. Il ne s'agit donc pas seulement d'une flexibilité qui s'en trouve écornée, mais aussi, tout simplement, de la paralysie du bon déroulement de leur travail. Inévitablement, cela pose à son tour question sur la tendance des départements informatiques à s'autonomiser et ainsi gagner en importance et en domination sur le travail des autres services, internes comme externes.

Nul doute que ces reconfigurations impactent également, comme c'est le cas en France, les relations partenariales et de confiance avec les différents services sociaux de proximité⁷².

C'est pourquoi, dans un deuxième temps, il convient d'intégrer que la réorganisation numérique des services susmentionnés engendre, actuellement, une logique implicite de délégation de travail envers les travailleurs sociaux associatifs et/ou des services de proximité.

Cette seconde forme de bouleversement des professionnalités se cristallise en grande partie suite aux multiples **demandes d'aide pour les démarches administratives**. Les confinements liés à la crise sanitaire de Coronavirus ont malheureusement, et involontairement, permis de constituer une sorte

⁶⁷ Gaspar, J-F., « *Tenir ! Les raisons d'être des travailleurs sociaux* », La Découverte, 2012.

⁶⁸ Révil, H., & Warin, P., *op. cit.*, p.127

⁶⁹ *Ibid.*, p.128-129. Les auteurs s'appuient notamment sur « Phillippe Warin, *Les dépanneurs de justice. Les "petits fonctionnaires" entre qualité et équité*, LGDJ, 2002 ».

⁷⁰ *Ibid.*, p.128

⁷¹ Sorin, F., « *Accès aux droits sociaux ...* », *op. cit.*, p.3

⁷² *Ibid.*

d'incubateur d'expériences parmi les services sociaux de proximité. Une myriade de travailleurs sociaux, dans de multiples sous-secteurs d'activité, ont soudainement vu affluer le nombre de demandes d'aide, d'accompagnement, au regard de ces démarches à effectuer en ligne. Reprenons deux exemples provenant du terrain de l'alphabétisation (qui est loin d'être un cas isolé) :

« Face aux situations de détresse et d'urgence dans lesquelles se retrouvent les personnes qui fréquentent nos formations d'alphabétisation et devant les grandes difficultés à trouver une réponse auprès des organismes et services publics qui ont stoppé ou restreint leur accueil en présentiel, nos travailleurs.euses se retrouvent confronté.e.s non seulement à une surcharge de travail mais également exposé.e.s à une charge psychosociale et un stress liés à la préoccupation d'exercer un métier qui n'est pas le leur, de remplir correctement les différents documents et dossiers permettant aux personnes d'accéder à leurs droits. »⁷³

« Ce qu'on a remarqué depuis le confinement, c'est qu'il y a plein de services qui ferment, qui ne peuvent plus recevoir des gens en présentiel. Et en fin de compte, ce qui se passe, c'est qu'on renvoie les personnes, les apprenants, chez nous pour faire des tâches qui ne font pas partie de notre boulot. Certains formateurs se sont retrouvés à devoir aller chercher avec un apprenant des documents pour pouvoir constituer le dossier RIS à présenter. D'autres, ont dû téléphoner à la place de personnes d'origine étrangère car elles ne comprenaient pas la conversation et n'arrivaient pas à prendre rendez-vous avec le Forem. »⁷⁴

Le risque d'un « développement à front renversé »⁷⁵ des démarches numériques – donnant la priorité à celles-ci au détriment des réalités sociales – s'étalant sur un plus long terme, indéterminé, s'accompagne aussi de nombreuses interpellations d'associations envers les services d'intérêt général qui enclenchent leur disparition physique⁷⁶. Bien que ces interpellations aient pour but d'attirer le regard sur la disqualification croissante de citoyens par le numérique, elles ont également pour enjeu d'interpeller sur la mise à l'épreuve de leur travail, c'est-à-dire sur « les tensions éthiques et déontologiques »⁷⁷ qui prennent en tenaille les travailleurs associatifs et de proximité entre, d'une part, la confrontation aux demandes d'aide de leur public, et, d'autre part, la responsabilité des services concernés – d'autant plus ayant des missions de service public – au regard de la population.

Le développement de compétences numériques parmi les faibles utilisateurs ou non-utilisateurs est tout sauf un processus instantané. De ce fait, la numérisation des procédures d'accès aux droits enjoint les mêmes travailleurs des services de proximité à devoir accorder une place de plus en plus importante dans leur activité professionnelle à la prévention sur les risques de rupture des droits sociaux, surcharge de travail voire intrusion qu'ils « déplorent » par ailleurs⁷⁸.

De plus, comme le fait remarquer François Sorin, la « transmission de savoirs et de compétences numériques, pour des professionnels, même appétants, ne va pas de soi »⁷⁹. Concomitamment, cette dévolution de tâches enjoint également à devoir disposer des compétences professionnelles adaptées à ce type d'accompagnement avec les publics.

⁷³ Lire et Écrire, « *Tout numérique : les personnes fragilisées de plus en plus en danger* », 2021. En ligne sur <https://lire-et-ecrire.be/Tout-numerique-les-personnes-fragilisees-de-plus-en-plus-en-danger>

⁷⁴ *ibid.*

⁷⁵ Mazet, P., « *Les conditionnalités implicites ...* », *op. cit.*, p.44

⁷⁶ Lettre ouverte de nombreux signataires associatifs : <https://lire-et-ecrire.be/Lettre-ouverte-aux-responsables-des-services-essentiels-de-1ere-ligne>

⁷⁷ Mazet, P., *ibid.*

⁷⁸ Sorin, F., « *Accès aux droits sociaux ...* », *op. cit.*, p.2

⁷⁹ *ibid.*, p.3

Outre une délégation de tâches, la dématérialisation des procédures produit également de ce côté un **empêchement du bon déroulement du travail parmi les acteurs associatifs et de proximité**. Pensons, par exemple, aux permanences sociales et juridiques de nombreuses associations socioculturelles ou encore aux agents d'accompagnement, effectuant un travail d'accueil et de guidance dans des secteurs comme celui de l'alphabétisation. Leur rôle et, à nouveau, leur rapport au travail, voire la confiance entretenue avec le bénéficiaire, peuvent également se retrouver entachées par des « procédures standardisées et informatisées qui ne permettraient plus de faire valoir les spécificités de la situation des personnes et d'obtenir une intervention idoine »⁸⁰.

Ainsi, il semble difficile de pouvoir penser la transformation numérique sans prendre en compte les conséquences de la dématérialisation au sein même des organisations de l'action et de l'intervention sociales. Cette numérisation croissante risque bien dès lors d'amplifier les dynamiques de concurrence – individuelles si pas institutionnelles – qui ont déjà cours entre les différents secteurs d'activité, notamment les secteurs public et associatif.

Quelques considérations pour dépasser le *statu quo*

« Car il sera donné à celui qui a et il sera dans la surabondance, mais à celui qui n'a pas, même ce qu'il a lui sera retiré ». Ce bref passage quelque peu misérabiliste – on en excusera l'ancienneté – symbolise l'« effet Matthieu »⁸¹ qui prend forme avec la dématérialisation des services essentiels. En effet, les pages qui précèdent mettent plusieurs fois en évidence que la mise en place de dispositifs numériques révèle des « **avantages et désavantages cumulatifs** »⁸² selon la position que l'on occupe, professionnelle ou non, et le statut social de chacun. Les dispositifs numériques favorisent ceux qui y sont le plus disposés et « mettent à l'écart ceux qui sont loin »⁸³. Cet effet peut tourner à plein régime dans le cadre de l'accès et le recours aux droits et services dès lors que les facilités d'accès et d'usages se polarisent au sein de la population.

Cette disparité produit donc des inégalités sur le plan numérique et, en conséquence, des **inégalités sociales**. À ce titre, au moins 5 variables principales mettent en évidence les inégalités face au numérique se répercutant sur la vie sociale lorsque celui-ci devient prédominant : le niveau d'études, le niveau de revenu, la localisation géographique, le genre et l'âge⁸⁴.

Ces différences de condition doivent donc mettre en lumière qu'elles sont le fruit de **responsabilités politiques et institutionnelles**. Politiques dans le cas des services publics, institutionnelles pour les autres, qui en viendraient à produire des incidences sociopolitiques.

Dans la lignée de Warin et Révil, qui émettent l'hypothèse d'une « transformation en profondeur des modalités qui ont permis de stabiliser l'ordre social » à cause du numérique, la prégnance de ce dernier dans les services publics peut amener à se demander si la dématérialisation des relations administratives ne conduirait également pas à déplacer les citoyens de la « main gauche de l'État » à sa « main droite »⁸⁵, celle des forces régaliennes notamment chargées de possibles sanctions. En effet,

⁸⁰ *ibid.*

⁸¹ En référence à la phrase mentionnée de l'Évangile selon Saint Matthieu. Voir Arnaud Saint-Martin, « *La sociologie de Robert K. Merton* », La Découverte, 2013.

⁸² Saint-Martin, A., *ibid.*, p.90.

⁸³ Deville, C., « *Les chemins du droit ...* », *op. cit.*, p.109

⁸⁴ Plantard, P., *op. cit.*, p.39

⁸⁵ Bourdieu, P., « *La misère du monde* », Seuil, 2015 [1993].

les travailleurs administratifs, ou mieux, les **travailleurs socio-administratifs**, représentent au moins pour partie des avatars de la sécurité et de la protection sociales, voire des « **supports** »⁸⁶ **sociaux** pour les publics vulnérables et bénéficiaires des prestations sociales, des « supports » qui constituent des ressources relationnelles pour les individus mais aussi des ressources favorisant l'exercice de leur citoyenneté et leur permettant d'avoir une « maîtrise » un tant soit peu plus grande de l'avenir. Or, cette sécurité risque d'être davantage mise à mal par la généralisation des pratiques numériques au sein des relations de service. À ce titre, c'est même d'un renversement de la logique de sécurité dont il pourrait s'agir si des conséquences telles que l'inversion de la charge de la preuve voient le jour au vu de la prépondérance accordée au fonctionnement numérique et des possibles dysfonctionnements en son sein. En raison de la responsabilité politique, il conviendrait d'ailleurs de parler davantage de « **mise en incapacité** » plutôt que d'« incapacités » des individus⁸⁷.

En outre, si la **participation citoyenne** tant promue lors des dernières élections est toujours dans les agendas politiques⁸⁸, nous pouvons peiner à nous demander comment elle pourrait bien prendre corps de façon effective suite à la dématérialisation des relations, des intermédiaires entre pouvoir politique et citoyens. Les mêmes schèmes producteurs de non-recours s'inviteraient à nouveau dans le jeu et les mêmes populations se retrouveraient disqualifiées de leur participation.

De plus, et justement, si le numérique est souvent encouragé comme incitateur du « **pouvoir d'agir** », il faut également entrevoir que ce dernier **n'est pas que numérique**. En entrecroisant les trois angles d'analyse que sont l'intention politique à la base du déploiement du dispositif (simplifier, réduire les coûts, promouvoir les technologies...), le type de dispositif numérique (la façon dont il est conçu et déployé, par quelle personne/organisation...) et les trajectoires individuelles et collectives des personnes concernées (prenant en compte leurs compétences, leurs ressources pouvant être mobilisées, les conditions individuelles et collectives de l'usage...)⁸⁹, il peut être observé que les technologies sont tout aussi bien susceptibles de développer une espèce de « pouvoir d'agir » que, à l'inverse, « d'accroître les inégalités et demeurer une promesse non tenue »⁹⁰.

Enfin, la relation aux interfaces numériques conduit à l'obligation d'un rapport à l'écrit, d'un rapport à un langage spécifique et de l'éventuel besoin d'en maîtriser soi-même les codes. En découle une force d'imposition qui illustre la nécessité de **lutter contre la conception du numérique en tant que langage**. Bien que produit du code – qui, lui, est un langage –, le numérique et ses innombrables interfaces sont constitués de multiples langages écrits pouvant se cumuler et agissant comme force d'imposition symbolique à ceux n'y étant pas familiers.

Malgré ces considérations, quelques démarches peuvent toutefois être entreprises afin d'essayer de tendre le plus possible vers un paysage différent au regard de la dématérialisation.

En France, par exemple, le Défenseur des droits émet le besoin de **formuler systématiquement une alternative** à chaque fois qu'un service se dématérialise⁹¹. Cette alternative peut par exemple prendre forme via le papier, le contact téléphonique et, bien sûr, le contact physique, en face à face.

⁸⁶ Castel, R., & Haroche, C., « *Propriété privée, propriété sociale, propriété de soi* », Fayard, 2001.

⁸⁷ Mazet, P., « *Penser les exigences numériques ...* », *op. cit.*, p.51.

⁸⁸ Comme le laisse d'ailleurs entrevoir le « projet » *Smart City Wallonia*.

⁸⁹ Sorin, F., « *Accès aux droits sociaux ...* », *op. cit.*, p.12

⁹⁰ *ibid.*

⁹¹ Défenseur des droits, « *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics* », 2019, p.29.

Pour répondre aux risques de non-recours, plutôt que de réaliser des grandes campagnes générales d'information qui ne percolent pas comme souhaité, il s'avère bien plus pertinent d'élaborer des **campagnes ciblées et des actions d'« explication des droits »**⁹², toutes deux mises en forme selon le public visé. Cela demande inévitablement aux organisations à s'adapter aux différentes caractéristiques des bénéficiaires, et donc à démontrer leur potentiel inclusif.

En termes d'inclusion, le numérique ne doit justement pas rimer avec son contraire et donc devenir excluante face à de nombreux droits et services. C'est pourquoi la possibilité de continuer à avoir **recours à des services physiques, et ce de qualité**, doit également rester dans l'intention des décideurs, publics comme privés. En effet, le maintien de l'ouverture de guichets physiques participe au caractère d'un numérique inclusif, voire, pour plus de cohérence, au **caractère inclusif des services** d'intérêt général. De plus, tel que nous l'avons vu plus haut, la possibilité d'éclaircir des situations défectueuses en face à face permet de renforcer la confiance dans les institutions... alors que l'exclusivité du numérique ne risquerait que de produire de la défiance envers celui-ci.

Aussi, comme le fait remarquer Jacques-François Marchandise, si les professionnels du social sont petit à petit amenés à (devoir) se former aux outils numériques, il conviendrait aussi de **conduire les professionnels du développement technologique à se former aux problématiques sociales**⁹³.

Face à de graves conséquences propres aux démarches administratives en ligne, à l'image du risque d'inversion de la charge de la preuve, il est essentiel que l'élaboration de dispositifs virtuels s'accompagne d'une obligation de « critères de réassurance »⁹⁴ à leur égard. C'est-à-dire que le service numérique doit fournir des garanties à l'utilisateur sur la possibilité d'effectuer plusieurs fois une même démarche. **Le droit à l'erreur doit être envisageable**, sans conséquence irréversible, et donc permettre à l'utilisateur du service de revenir en arrière.

Enfin, s'il est important d'« inclure » par le design, la question participative l'est au moins tout autant. Pour faire face à des possibles phénomènes de non-recours, il est également essentiel de concevoir les ressortissants – dans leur forte hétérogénéité – des différents services comme « **usagers-experts** » et de les intégrer aux processus de conception des dispositifs numériques afin d'ajuster le plus possible ces derniers à leur sens pratique. Cela pourrait en plus présenter le bénéfice de diminuer la force d'imposition des interfaces numériques avec les personnes peu familières avec l'écrit et le langage employé. Toutefois, un travail de réflexion quant à la pertinence même de ces développements technologiques doit également se poser. En effet, est « inclusif », un dispositif qui tient compte de « l'utilité, l'accessibilité et l'acceptabilité de son système pour les usagers comme pour les professionnels »⁹⁵.

Conclusion : pour distinguer l'outil du « sens de l'histoire »

Ce serait être imprécis et manquer de justesse que d'affirmer que la dématérialisation ne produit qu'exclusivement de la violence symbolique. Nous avons cependant vu qu'elle en produisait et ce au sein de plusieurs enjeux capitaux comme l'exigence d'autonomie, les risques de rupture des droits

En ligne sur https://juridique.defenseurdesdroits.fr/doc_num.php?explnum_id=18285

⁹² Deville, C., « Réflexions à propos de ... », *op. cit.*, p.9

⁹³ Marchandise, J-F. repris par Sorin, F., « Accès aux droits sociaux ... », *op. cit.*, p.14

⁹⁴ Sorin, F., *ibid.*

⁹⁵ *ibid.*, p.27

sociaux ainsi que les logiques implicites au sein d'univers professionnels que sont le travail social et administratif. Elle est toutefois mesurée dans la question de l'impact sur le rapport au travail car elle ne peut déployer toute sa potentialité étant donné qu'il y a des contestations face au numérique.

Ainsi, la dématérialisation d'institutions essentielles, en soumettant silencieusement mais sûrement, semble procéder elle aussi à une « soumission à "l'ordre des choses" »⁹⁶ parmi les citoyens, les usagers et, à plus forte raison, les faibles utilisateurs (que ce soit par choix ou par défaut). C'est pourquoi, entre autres, la vigilance doit doubler quant à la probable tendance des départements du numérique, voire au secteur du numérique, à s'affranchir du fonctionnement des autres milieux de vie et d'activité, et donc aussi des lieux de réflexion et de décision, pour mieux y imposer ses propres règles et manières de faire et de percevoir les choses.

Le développement des différents enjeux pointés ci-dessus doit donc nous amener à mettre sur pause la lecture idéale entreprise dans l'argumentaire qui justifie au nom de tous l'attrait, l'efficacité, l'allègement administratif pour l'utilisateur, la simplification ou encore la convivialité des interfaces numériques. Sans étude empirique rigoureuse qui prendrait en compte le point de vue d'un échantillon le plus représentatif possible des différents profils socioéconomiques d'utilisateurs (et de professionnels), il nous revient de nous demander à partir de quand ces invocations de l'intérêt général sont réellement d'intérêt général, et démontreraient un intérêt unanime, dans la mesure où la transformation numérique susciterait d'abord un intérêt parmi ses initiateurs.

D'ailleurs, et notamment au regard des discours millénaristes d'un numérique salvateur, tant qu'un avantage réellement collectif n'est pas retiré d'une mesure universalisante, nous ne pouvons qu'en déduire que « les effets de la violence symbolique, celle notamment qui s'exerce sur les populations stigmatisées, ne sont pas faits pour favoriser toujours l'épanouissement d'accomplissements réussis de l'idéal humain »⁹⁷.

C'est pourquoi, pour finir, il est essentiel de continuer à considérer le numérique tout au plus comme un outil au service de l'action, et un outil qui n'entrave pas le bon déroulement de cette action. Le percevoir simplement en tant que moyen n'est cependant pas suffisant car n'importe qui peut avancer ce discours, à l'instar par exemple de personnalités comme le directeur de Google Belgique⁹⁸. Adjoindre donc de balises, notamment éthiques, le déploiement de dispositifs numériques, voire même le soumettre à la délibération, s'avère en conséquence capital. Quand des ressortissants sont amenés à « bricoler leurs droits aux marges de l'institution »⁹⁹, il est impératif de considérer la place fondamentale que constituent la médiation humaine physique, d'autant plus la médiation de proximité, et la prise en compte de la grande hétérogénéité des publics. Les nombreuses inégalités sociales engendrées et les bouleversements professionnels suscités doivent donc participer à mettre en lumière les angles morts de la dématérialisation des services d'intérêt général.

⁹⁶ Claude Grignon cité par Gaspar, J.-F., « *Salles d'attente : (faire) patienter ...* », *op. cit.*, p.109

⁹⁷ Bourdieu, P., « *Méditations pascaliennes* », *op. cit.*, p.335

⁹⁸ RTBF, « Thierry Geerts (Google Belgique) : la digitalisation est "la plus grosse opportunité qu'on a en Belgique" », Février 2021. En ligne sur https://www.rtb.be/info/economie/detail_thierry-geerts-google-belgique-la-digitalisation-est-la-plus-grosse-opportunit%C3%A9-qu-on-a-en-belgique?id=10706464

⁹⁹ Deville, C., « *Les chemins du droit ...* », *op. cit.*, p.110.