ODENORE
Observatoire des non-recours aux droits et services

06 | 2021
WORKING PAPER
#33

DES ÉLOIGNÉS DU NUMÉRIQUE FACE AU NOUVEAU FARDEAU ADMINISTRATIF : LE DOUBLEMENT DE LA RELATION DE SERVICE

Nasta Belhumeur
Antoine Rode

Introduction

Alors que l'objectif gouvernemental de « 100% des démarches dématérialisées » faisait craindre une exacerbation des fractures numériques, les confinements consécutifs à la crise sanitaire en ont brutalement démontré l'ampleur. Soudainement, les guichets étaient fermés et les standards téléphoniques débordés. Les formes d'échanges de la vie sociale s'en sont trouvées modifiées au profit de l'une d'elles : les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). Elles devinrent le médium presque exclusif des communications humaines laissant une part non-négligeable de la population face à son non-accès et à sa non-maitrise du numérique.

Si le paradoxe entre la promesse initiale de la dématérialisation – une simplification du « fardeau administratif »[1] pour les services publics et les usagers – et la réalité des éloignements numériques est depuis longtemps discuté, il a pris une acuité toute particulière depuis la crise sanitaire qui a démarré en 2020. En témoignent la mobilisation de nombre d'acteurs publics, privés et associatifs pour assurer une médiation numérique à l'intention du nombre croissant de personnes – en particulier parmi les plus précaires - exprimant des difficultés dans l'accomplissement de leurs démarches[2] et la création de 4 000 postes temporaires de conseillers numériques dans le cadre du plan France Relance.

Nous proposons ici de présenter les principaux résultats d'une enquête exploratoire réalisée en 2019. Il s'agit d'analyser les logiques pratiques de ce paradoxe en étudiant la confrontation de personnes dites « éloignées du numérique » aux démarches administratives numérisées. En partant de la problématique du non-recours, l'objectif est de saisir le renouvellement des formes de l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation. Nous verrons que les conséquences de cette confrontation sont fonctions de trois grands types de variables.

Méthode et cadre théorique

Ce *working paper* est un travail exploratoire. Les résultats sont issus de la partie qualitative d'une Analyse des besoins sociaux[3] d'une commune de l'Isère et du travail de mémoire de Master qui l'a prolongé. Après des entretiens exploratoires avec une dizaine d'acteurs locaux (politiques, agents de l'action sociale, associatifs), nous avons décliné la démarche en deux méthodologies complémentaires. La première est celle de l'observation, réalisée au guichet de la municipalité et dans un atelier d'initiation

[1] La notion de « fardeau administratif » - si elle est empreinte d'une certaine normativité - est régulièrement présente dans la littérature nord-américaine sur les rapports entre pouvoirs publics et citoyens.
[2] En 2019, 14% de la population française de plus de 12 ans n'a pas accès à internet à domicile, 24% n'a pas d'ordinateur à domicile et 31% de la population de 18 ans et plus considère que le numérique a contribué à la complexification des rapports avec l'administration (Credoc 2019).
[3] Depuis le décret du 21 juin 2016, les centres communaux et intercommunaux d'action sociale doivent produire une analyse des besoins sociaux (ABS) de la population de leur territoire à raison d'une fois par mandat municipal, et la présenter au conseil d'administration «au cours de l'année civile qui suit chaque renouvellement général des conseils municipaux ». Voir Article R123-1 du Code de l'action sociale et des familles.

à l'informatique pour personnes âgées. Le second volet de la méthode repose sur des entretiens collectifs : deux avec des apprenantes FLE (MJC et Croix-Rouge) et deux avec des auditeurs de l'atelier d'initiation à l'informatique. Du fait de cette méthodologie, les résultats portent principalement sur les personnes âgées et les personnes d'origine étrangère.

Partant de l'étude du non-recours nous nous inscrivons dans une approche par le bas et plus spécifiquement par les ressortissants, c'est-à-dire ceux à qui les politiques publiques sont destinées (Warin 2014). En nous attardant à « saisir l'action publique par ses publics » (Gourgues, Mazeaud 2018), nous nous inspirerons de la sociologie de la réception de l'action publique telle que développée par Anne Revillard (2018). Cette dernière la définit comme « l'ensemble des processus par lesquels une politique publique est appropriée et coconstruite par ses ressortissants, et par lesquels elle produit ses effets sur ceux-ci ».

Enfin, nous avons étudié la dématérialisation en tant qu'instrument de politique publique c'est-à-dire un « dispositif à la fois social et technique qui organise des rapports sociaux spécifiques entre la puissance publique et des destinataires en fonction des représentations et des significations dont il est porteur » (Lascoumes, Le Galès 2014). Cette notion nous permet d'étudier les espaces d'échange – matériel et symbolique – qui ont des répercussions sur les pratiques et représentations des destinataires.

Les formes plurielles de la dématérialisation

La dématérialisation renvoie au passage par les NTIC des échanges entre une administration et un usager. Derrière cette expression se cache des mises en pratique et des conditions de réalisation différentes selon les administrations, les échelons et les prestations concernées. Ainsi, nous distinguons plusieurs variables des dispositifs de démarches dématérialisées qui ne sont pas neutres pour l'accès aux droits et aux services publics :

- La première concerne l'existence ou non des espaces dialogiques (Koubi 2013). La multiplicité des canaux de communication (scripturale, numérique, téléphonique et physique) permet une adaptation aux situations, préférences et contraintes des différents usagers si tant est qu'ils ne soient pas chacun destinés à des cas précis et exclusifs.
- Découlant de la coexistence des quatre canaux de communication, le caractère contraint du passage par le numérique de la relation de service est une seconde variable. En effet, l'utilisation du numérique peut être obligatoire par le remplacement des canaux classiques de communication, incitée ou encore négociable.
- La troisième variable concerne la médiation numérique qui consiste à la fois en un accompagnement humain (usage) et/ou à la mise à disposition d'équipements (accès). Cette médiation permet en effet - toujours selon la façon dont elle déployée – de réduire l'impact de

l'illectronisme chez les « éloignés du numérique » et plus généralement d'avoir une explicitation de premier degré des procédures à effectuer.

- La qualité de l'interface numérique qui comprend les notions d'ergonomie des logiciels et d'utilisabilité (expérience utilisateur ou *UX*) peut constituer une quatrième variable. Néanmoins, nous ne l'avons que peu abordé dans notre recherche[4].

Être confronté à la dématérialisation et être renvoyé à son incapacité

Les formes de la confrontation

Du point de vue des usagers, la confrontation à la dématérialisation prend différentes formes. Nous pouvons en isoler trois. La première est celle de la démarche entièrement dématérialisée sans alternative existante. C'est le cas de la prise de rendez-vous pour le renouvellement des titres de séjour sur les sites des préfectures.

Une seconde forme est le renvoi vers les NTIC par les agents de l'administration. Prenant place au guichet, au téléphone voire sur les supports scripturaux, il concerne tant la simple demande d'information formulée par un usager que l'accomplissement d'une démarche. Une tension s'opère entre l'incitation – « toutes les informations sont disponibles sur le site internet » - et l'obligation – « nous ne prenons pas de rendez-vous par téléphone, il faut aller sur le site ». Dans la première situation, les agents de guichets vont inviter les usagers à utiliser la voie numérique tout en étant disponibles pour répondre à leurs demandes s'ils le souhaitent. La seconde situation relève de la dématérialisation contrainte à cette différence que l'existence d'un guichet – physique ou téléphonique - va permettre un échange verbal entre l'administration et l'usager qui nous intéresse tout particulièrement. En effet, ces échanges permettent d'apprécier la conformité des publics aux conduites attendues par la puissance publique.

Enfin, une troisième matérialisation des démarches numériques est « « l'effet cliquet » c'est-à-dire une situation, produite et entretenue par des acteurs et des dispositifs, qui empêche les retours en arrière et contraint les individus à poursuivre leurs actions dans la même voie » (Goffman 1970 cité dans Barrault-Stella 2014, p.406). L'animateur de l'atelier informatique nous a fait part de ce type de situation. L'un des auditeurs de l'atelier voulait vérifier certaines informations concernant sa déclaration d'impôt. Ne s'étant jamais connecté au site impôts.gouv.fr, il va voir l'animateur de l'atelier qui lui crée son compte internet. Un an plus tard, il s'étonne de ne recevoir aucun courrier de l'administration pour sa

[4] Nous renvoyons ici à la thèse de Marie Alauzen (2019) sur la modernisation des services publics (2019) qui permet une plongée ethnographique dans la conception des démarches dématérialisées.

nouvelle déclaration. Après quelques recherches il découvre que cela lui a été envoyé à l'adresse courriel qu'il avait renseigné mais qu'il ne consultait pas. Il est alors retourné voir l'animateur qui l'a aidé à remplir sa déclaration puisqu'il ne savait pas comment le faire et ne comprenait pas le site.

Ces trois types de confrontation à la dématérialisation ont une conséquence commune : renvoyer l'usager à sa capacité ou à son incapacité de conformer son comportement aux attentes de l'administration. Pour nos enquêtés, l'éloignement numérique prend alors toute sa dimension. Ayant intériorisé cette distance, ils se sentent démunis et incompétents face aux exigences des administrations (Mazet 2019). De fait, ils sont parfois dans l'incapacité objective de parvenir par eux-mêmes aux démarches exigées. Surtout, c'est l'appréciation de sa propre capacité à utiliser les NTIC qui joue dans l'accomplissement ou non de la démarche dématérialisée.

Une approche processuelle des réactions

« *Si on a pas internet on peut crever* »

Le renvoi à l'usage des NTIC peut provoquer des réactions colériques dès lors qu'il y a la possibilité d'un échange verbal avec les agents administratifs. Cette colère ressort dès lors que ces derniers font preuve d'un certain « hermétisme » face aux demandes des publics. Les usagers ne comprennent pas que les agents de guichet ne les aident pas alors qu'ils sont présents d'autant plus quand le passage par internet semble être exigé par l'administration en question. C'est sur le guichet (physique ou téléphonique) que va se déverser la colère des usagers éloignés du numérique. En effet, les enquêtés privilégient dès que possible l'échange présentiel et physique.

« *Quand même avec un peu de dialogue – c'était pas simple –*
ça a été, elles m'ont donné le formulaire »

L'intérêt de se rendre au guichet n'est pas seulement d'exprimer sa frustration. En tant qu'espace d'échange dont ils maitrisent le médium, certains enquêtés vont l'utiliser comme espace de négociation des démarches. S'opère alors un « jeu avec l'instrument » (Barrault-Stella 2014). La colère fait partie intégrante des tactiques mobilisées pour obtenir ce que l'on veut des agents de guichet au côté de l'apitoiement. Lors de l'observation, une femme d'environ 75 ans s'est présentée au guichet afin d'obtenir un formulaire de PACS. Les hôtesses d'accueil l'ont renvoyée sur internet en lui disant que « la mairie ne fournit plus de formulaires papier ». Après un énervement tonitruant à l'occasion duquel elle explique qu'elle n'a pas internet chez elle mais qu'elle compte « le prendre », elle obtient gain de cause et on lui imprime ce formulaire. Cet exemple démontre que les publics ont une certaine capacité de

négociation à condition de faire preuve d'une conduite conforme aux attentes de l'administration (« On va le [internet] prendre bientôt »).

Le pouvoir discrétionnaire des agents de guichet est d'une grande importance dans ces cas de négociation. Plusieurs retraités de l'atelier ont témoigné de la bonne entente et des arrangements qu'ils avaient avec un ancien agent de guichet. Celui-ci parti, sa remplaçante ne ferait pas preuve de la même flexibilité. Ainsi, les espaces dialogiques permettent bien une adaptation – plus ou moins grande - aux besoins des usagers (Koubi 2013)

« *Si tu es toute seule tu finis par péter les plombs (…) Tu n'y arrives pas, tu trouves pas. Après t'es perdue, il te reste quoi ? Fermer l'ordinateur et c'est bon* »

En cas de blocage, les enquêtés se mettent en recherche de personnes pouvant les assister. Cette aide peut prendre plusieurs formes et ne concerne pas les mêmes « intermédiaires du numérique »[5]. Une première situation est celle rencontrée à la Maison du Département où une médiation numérique est assurée par deux agents en service civique dédiés à cette mission. Ainsi, la médiation est ici institutionnalisée. Pour les enquêtés parents en revanche, la tâche incombe souvent à leurs enfants et ce quel que soit leur âge. C'est ainsi que le fils âgé de 10 ans d'une apprenante FLE aide régulièrement sa mère dans ses différentes démarches pour la CAF, les impôts et même le cahier de liaison en ligne. D'autres appellent leurs enfants de 30 ans pour qu'ils effectuent eux-mêmes leurs démarches**.** Enfin, pour ceux qui ne bénéficient pas de ces solidarités privées, le secteur associatif fait office d'aide. L'animateur de l'atelier informatique et les employés de la MJC accompagnent volontairement dans la réalisation de ces démarches alors que ce n'est pas prévu dans leurs missions.

Pour ceux ne réussissant pas à négocier ou à trouver une aide, la conséquence de leur éloignement numérique est le non-recours. L'abandon, temporaire ou permanent, est commun face aux démarches dématérialisées. Ainsi, une Brésilienne arrivée en France il y a quinze ans en a fait état dans plusieurs cas dont Pôle emploi face au temps d'attente des réponses. L'allongement des délais de demande et d'obtention des prestations est un constat partagé par tous dès qu'une procédure est numérique, ce qui va à l'encontre des bénéfices attendus de l'administration électronique. Cela est particulièrement prégnant quand une démarche numérique est obligatoire pour amorcer un parcours d'accès.

[5] Nous faisons ici référence à la littérature sur les intermédiaires du droit (juristes, avocats, syndicalistes…).

REACTIONS	Expression de la colère	Négociation	Recherche d'aide	Abandon
Espaces d'expression	Guichet	Guichet physique	Guichet physique Médiation institutionnelle Solidarités privées	
Conditions nécessaires		Démontrer sa « bonne volonté administrative » Possibilité technique et organisationnelle de « faire à la place de »	Existence et connaissance de lieux de médiation numérique Avoir un entourage mobilisable	Absence – réelle ou perçue - de solution
Résultats	Aucun sauf à transformer sa réaction en négociation	Assistance informelle accordée	Assistance formelle ou informelle accordée	Non-recours

Tableau 1. Typologie des réactions suivant la confrontation à des démarches dématérialisées

Non-recours ou dédoublement de la relation de service ?

« *Quand je vais voir une personne, une fois, deux fois, je l'embête.*
Du coup, je préfère ne pas demander »

L'impossibilité des enquêtés de mener à terme leurs démarches a pour conséquence une situation déjà connue pour les personnes en situation d'illettrisme : le doublement de la relation de service. En effet, les éloignés du numérique, en plus de devoir demander une prestation ou un service de la part des administration (1ère relation de service) doivent très souvent adresser une autre demande à un tiers pour qu'il les aide à effectuer la démarche numérique (2nde relation de service). Ce dédoublement prend le sens, pour une majeure partie des enquêtés, d'une relation de dépendance à l'égard des proches et des associations. Le trait est particulièrement prégnant chez ceux qui précédemment arrivaient à « se débrouiller seuls » avec les voies de communication classiques, à l'image des retraités ou des personnes

arrivées en France depuis longtemps. La perte d'autonomie administrative est mal vécue par les enquêtés qui valorisent cette autonomie et sentent que la demande peut être un poids pour les aidants : « Des fois ma fille elle râle [quand je lui demande de l'aide sur mes démarches en ligne] ». Le dédoublement de la relation de service constitue une difficulté supplémentaire qui encore une fois peut entraîner du non-recours soit parce que les éloignés du numérique n'osent plus demander soit parce que les aidants ne peuvent les aider rapidement. Dans ce dernier cas, il peut ainsi participer à des formes de non-recours temporaire, le temps que les aidants soient disponibles.

Cette seconde relation de service entraîne un allongement conséquent des délais pour faire les démarches administratives et également un coût (financier et temporel) pour les enquêtés. Comme nous le verrons par la suite, la recherche d'aide est conditionnée au capital social ou à la présence d'une médiation institutionnelle. Si la solution de médiation n'est pas à proximité géographique immédiate et/ou incomplète selon les difficultés exprimées, les enquêtés reportent voire abandonnent leurs démarches.

Néanmoins, il nous semble que la dématérialisation a pour conséquence davantage un allongement des démarches consécutif au doublement de la relation de service que la création d'un non-recours durable. Bien que les difficultés ressenties par les enquêtés soient importantes, la conscience des enjeux – notamment financiers – du bon accomplissement de la démarche et de la bonne réception des droits contraint à s'inscrire dans un parcours de longue haleine. Ce résultat va en apparence à l'encontre de l'hypothèse du lien « éloignement numérique – non-recours face aux démarches dématérialisées » bien que les limites de l'enquête puissent expliquer en partie cette conclusion. Il illustre la limite de l'analyse du non-recours aux démarches dématérialisées dans un contexte d'obligation (Mazet 2019) et le risque d'invisibilisation des difficultés que fait peser le recours à des aidants (Revil et Warin 2019). Nous constaterons que ce résultat se comprend mieux quand on replace la dématérialisation dans le rapport plus global aux pouvoirs publics des enquêtés.

Des conséquences différentes selon plusieurs variables, renvoyant au rapport aux NTIC et aux services publics

Les problématiques d'usage comme pierre angulaire de l'éloignement numérique

Si les enquêtés sont très majoritairement dotés d'un ordinateur ou d'une tablette[6], l'accès aux NTIC n'est pas moins source de problème. En effet, au-delà de cet équipement primaire, la réalisation de

[6] Cela tient notamment à un biais de l'enquête en ce que la participation à l'atelier informatique est conditionnée par la possession d'un équipement informatique personnel.

démarches numériques suppose dans nombre de cas une imprimante et un scanner que beaucoup n'ont pas. Davantage, la question de la connexion à internet revient régulièrement.

Mais c'est surtout la question de l'usage qui est déterminante. Les auditeurs de de l'atelier apprennent avant toute chose à « dompter la machine » : taper sur un clavier, prendre puis supprimer des photos, effectuer une recherche sur internet, suivre un point mouvant… Chez nos deux populations, la découverte du langage des interfaces représente un coût supplémentaire. Les retraités se déclarent ainsi perdus face à des notions telles que « onglet », « moteur de recherche » ou encore « système d'exploitation ». Chez les apprenantes FLE, l'enjeu se situe plus largement sur leur niveau de la langue française. Enfin, l'utilisation faite des NTIC relève principalement du registre des loisirs et non d'une utilisation administrative ou professionnelle. Tous ces éléments constituent autant de barrières à la réalisation de démarches par des personnes pourtant équipées.

En-dehors de ces dimensions matérielles et pratiques, notons que l'éloignement numérique est aussi symbolique. Les enquêtés se mettent à distance des NTIC en mobilisant une rhétorique de la préférence pour les modes de communication qu'ils maitrisent le mieux. Non-exclusivement, cela peut procéder également d'un refus raisonné en termes politiques. C'est notamment le cas d'une retraitée, ancienne ouvrière, qui conteste les NTIC pour la menace qu'elles représentent sur l'emploi et les liens sociaux.

L'inégal recours à une aide : l'importance du capital social

Dans les situations où aucune solution de médiation numérique complète n'est prévue par les administrations, la responsabilité incombe de fait aux usagers de se débrouiller par eux-mêmes pour trouver les ressources nécessaires (accès et usage). Cette recherche d'aide s'oriente principalement vers la parentèle ou les proches – en somme les solidarités privées. Or le type de solidarité dont nous traitons est profondément inégalitaire selon les ressources relationnelles des individus (Pevenage 2010). L'isolement devient alors un facteur de difficulté avec les démarches numériques. La majorité de la population étant à l'aise avec les NTIC, il y a de grandes chances de trouver quelqu'un dans son entourage qui puisse aider. En revanche, les individus étant en situation de « vulnérabilité relationnelle » (Messu 2008) peuvent se retrouver en grande difficulté. Nous constatons cette différence entre les apprenantes FLE et les retraités de l'atelier. Ces derniers bénéficient en majorité d'un bon réseau relationnel avec souvent une parentèle proche géographiquement. Les apprenantes FLE elles bénéficient moins de ce réseau, leur parentèle étant souvent dans leur pays d'origine. Si bien, que l'une d'entre elles, illettrée, bénéficie surtout de l'aide de son assistante sociale ce qui n'est pas sans poser de problèmes déontologiques et juridiques (PFoss 2018).

Réencastrer la dématérialisation dans le rapport ordinaire aux administrations

Au cours de l'enquête, il est apparu que le sujet de la dématérialisation avait une saillance différenciée entre nos deux populations. Si les apprenantes FLE y démontraient un intérêt particulier, les retraités de l'atelier en semblent plus distants. Pour comprendre ce résultat inopiné et non dénué de conséquence pour la réception de l'action publique, nous devons nous pencher sur le rapport général aux services publics des enquêtés.

En dressant la liste des administrations avec lesquelles les enquêtés sont en contact nous constatons que les services publics ont une importance variable dans la vie des enquêtés. La dépendance vécue – qu'elle soit financière (allocations) ou réglementaire (titres de séjour) – par les apprenantes FLE fait que le sujet de l'administration est saillant pour elles tandis que les personnes âgées s'en sentent plus distantes. En effet, ces dernières les mobilisent peu hormis pour le renouvellement des titres de séjour, les questions de santé ou les impôts. La distance de ces dernières peut aussi s'expliquer par une valorisation de l'autonomie vis-à-vis de l'intervention publique qui serait un trait des classes moyennes (Siblot 2006).

Davantage, c'est la stabilité (sanitaire, scolaire, administrative…) des individus qui importe pour la fréquence des échanges avec l'administration. Les personnes âgées rencontrées ne connaissent pas de changement dans leurs revenus. A l'inverse, pour les apprenantes FLE - en particulier celles en recherche d'emploi ou l'étant régulièrement – les situations personnelles peuvent évoluer régulièrement. Premièrement, l'alternance de phases d'emploi et de chômage provoquent des modifications du montant et de la source de leurs revenus. Elles doivent effectuer à chaque fois des modifications de déclarations de situations aux différentes administrations notamment sociales et du travail. Deuxièmement, leurs enfants connaissent dans leur parcours des changements de situation (établissement scolaire, soins juvéniles…) ; ce qui 1) multiplie le nombre d'administrations avec lesquelles les parents sont en contact et 2) oblige à faire de nouvelles démarches puisque les enfants ont une situation évolutive fonction de leur âge.

Prenons le rapport aux administrations sous un autre angle, celui de la compétence administrative. Renvoyant aux manières de « se débrouiller », de « se repérer » et de « se comporter » employées par un administré dans le but d'obtenir une prestation ou un service de la part des services publics(Dubois, Baudot 2012), nous constatons que cette compétence relève de logiques fortement similaires à celles de la littératie. Ainsi, le problème du langage administratif trouve son écho dans le langage des interfaces numériques et dans la langue plus généralement, pénalisant doublement les personnes de nationalité étrangère. De même, en cas « d'incompétence administrative » ressentie, les enquêtés vont faire appel aux réseaux de solidarités à leur disposition. Les enfants des retraités de l'atelier sont sollicités en cas de difficulté avec une administration nous renvoyant à la mobilisation des solidarités

privées vues dans le cas des NTIC et des effets de la dématérialisation. Cela nous alerte une nouvelle fois sur la variable isolement dans les difficultés liées aux démarches administratives – en ligne ou non. De fait, l'absence de « soutien administratif de l'entourage » augmente de 15% les chances d'être en difficulté pour résoudre un problème avec une administration (Olm, Revil 2019). Enfin, il faut souligner que l'habitude de fréquenter des services publics et la connaissance des logiques bureaucratiques sont moins grandes pour des personnes récemment arrivées en France.

Conclusion

Si les recherches sur le lien entre NTIC et accès aux droits se sont longtemps cantonnées à une dimension sociotechnique, la dématérialisation de la prime d'activité en 2016 puis l'objectif de numérisation de l'ensemble des démarches administratives à l'horizon 2022 ont été à l'origine d'une littérature foisonnante sur le renouvellement des relations entre ressortissants et administrations dans laquelle ce *working paper* s'inscrit[7].

A partir de cette courte restitution d'enquête, nous souhaitons souligner trois éléments. En premier, l'étude du *design* des démarches administratives – les « formes plurielles de la dématérialisation » - est primordial dès lors que l'on s'intéresse aux possibilités de réaliser de manière autonome ses démarches. Ensuite, la mise en incapacité induite par les « exigences numériques » (Mazet 2019) des services publics entraîne un dédoublement de la relation de service qui aboutit à un allongement des délais d'obtention des prestations et parfois à des formes d'abandon des démarches. Enfin, la recherche d'aide face aux difficultés est fortement dépendante du capital social des éloignés du numérique, des ressources disponibles dans son environnement local, et elle ne se restreint pas aux seuls membres du ménage.

A l'aune de ces résultats, deux pistes de recherche nous semblent particulièrement intéressantes. La première est celle du lien entre la numérisation des échanges entre administrations et administrés et le rapport à l'Etat (Spire 2016). Si Clara Deville en a posé les premières pierres dans sa thèse (2019), il serait intéressant de prolonger cette réflexion en étudiant les évolutions possibles en termes de « socialisation à l'Etat » tel que Vincent Dubois invite à le faire[8]. Une seconde serait une analyse systématique des demandes (et de leur type) formulées par les administrations à l'égard des usagers pour l'obtention des prestations formulées par les administrations. Au-delà d'une approche par le *design*

[7]Citons pour exemples la section 16 du 15e congrès de l'Association Française de Science Politique, le colloque « Usagers et usagères : face à la dématérialisation des services publics » en juin 2021 ou encore l'appel à communication de la Revue des politiques sociales et familiales. De multiples résultats notamment issu de recherches doctorales et de recherche-action en font partie.

[8] Intervention lors du séminaire de clôture du projet de recherche « Pratiques et représentations ordinaires face à l'Etat » en janvier 2020 à Paris.

qui se limite souvent au travail des interactions entre administrés et administrations (Solchany 2020), il s'agirait d'étudier comment et à quelle fréquence l'obtention d'un service nécessite l'activation des publics. Cet élément a d'autant plus d'importance alors que la promesse d'automatisation de l'octroi des services, qui réduirait justement le « travail administratif » que l'on attend implicitement des publics, est régulièrement discutée sans jamais être mise en œuvre.

Bibliographie

ALAUZEN, Marie, 2019. *Plis et replis de l'État plateforme. Enquête sur la modernisation des services publics en France* [en ligne]. Thèse de doctorat. Université Paris Sciences et Lettres.

BARRAULT-STELLA, Lorenzo, 2014. Chapitre 13 / Jouer avec l'instrument. In : HALPERN, Charlotte, LASCOUMES, Pierre et LE GALÈS, Patrick, *L'instrumentation de l'action publique*. Paris : Presses de Sciences Po.

CREDOC, 2019. 19 : *Baromètre du numérique 2019* [en ligne]. Paris : CGE - ARCEP - Agence du numérique.

DEVILLE, Clara, 2019. *Les chemins du droit. Dématérialisation du RSA et distance à l'Etat des classes populaires rurales* [en ligne]. Thèse de doctorat. Université de Picardie Jules Verne.

DUBOIS, Vincent et BAUDOT, Pierre-Yves, 2012. Formes et fondements sociaux de la compétence administrative. *Sociologies pratiques*. 7 mai 2012. Vol. n° 24, n° 1, pp. 19-24.

GOURGUES, Guillaume et MAZEAUD, Alice, 2018. Introduction / La notion de « publics », un outil de sociologie de l'action publique. In : GOURGUES, Guillaume et MAZEAUD, Alice, *L'action publique saisie par ses « publics ». Gouvernement et (dés)ordre politique*. Presses Universitaires du Septentrion. Villeneuve d'Ascq. pp. 9-32. Espaces politiques.

KOUBI, Geneviève, 2013. Les mots de la modernisation des relations administratives. *Revue francaise d'administration publique*. 5 août 2013. Vol. N° 146, n° 2, pp. 339-350.

LASCOUMES, Pierre et LE GALÈS, Patrick, 2014. Instrument. *Dictionnaire des politiques publiques*. Paris : Presses de Sciences Po. ISBN 978-2-7246-1550-0.

MAZET, Pierre, 2019. Penser les exigences numériques pour favoriser la capacitation. In : SORIN, François, MAZET, Pierre, PLANTARD, Pascal et VALLAURI, Benoît, *Accès aux droits sociaux et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation* [en ligne]. pp. 51-54.

MESSU, Michel, 2008. Chapitre 14 / Les conditions sociales « des solidarités familiales ». In : GUILLEMARD, Anne-Marie, *Où va la protection sociale ?* Presses Universitaires de France.

OLM, Christine, et REVIL, Héléna. « Inégalités d'accès aux droits et discriminations en France. Contributions des chercheurs à l'enquête du Défenseur des droits ». In *Différences d'accès et d'usage du numérique, inégalités, et conditions de mise en oeuvre de la relation de service aux publics*, Tome 1:57-69. Paris: La documentation française, 2019.

PEVENAGE, Isabelle Van, 2010. La recherche sur les solidarités familiales. *Idees economiques et sociales*. 2010. Vol. N° 162, n° 4, pp. 6-15.

PFOSS, 2018. Les usages du numérique par les publics fragiles: levier ou frein pour l'accès aux droits ? *Focus de la PFoss*. décembre 2018. N° 29.

REVIL, Héléna et WARIN Philippe, 2019. Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours. *Vie sociale* Vol. 28, nº 4 pp. 121-33.

REVILLARD, Anne, 2018. Saisir les conséquences d'une politique à partir de ses ressortissants. *Revue francaise de science politique*. 12 juillet 2018. Vol. Vol. 68, n° 3, pp. 469-491.

SIBLOT, Yasmine, 2006. *Faire valoir ses droits au quotidien: les services publics dans les quartiers populaires*. Presses de Sciences Po. Paris. Sciences Po, Sociétés en mouvement. ISBN 978-2-7246-0986-8.

SOLCHANY, Sarah, 2020. *Un outil de modernisation des administrations: l'écoute des usagers « réels » entre fiction et réalité*. Mémoire de master 2. Paris : Université Paris Dauphine.

SPIRE, Alexis, 2016. État des lieux. Les policy feedbacks et le rapport ordinaire à l'Etat. *Gouvernement et action publique*. 2016. Vol. N° 4, n° 4, pp. 141-156.

WARIN, Philippe, 2014. Ressortissants. *Dictionnaire des politiques publiques*. Presses de Sciences Po.

A propos des auteurs :

Nasta Belhumeur est étudiant en master Politiques publiques et opinion à l'université Paris-Dauphine. Il a effectué un stage à l'ODENORE en 2019, dans le cadre de son master Sciences de gouvernement comparées à l'Institut d'Etudes Politiques de Grenoble.

Antoine Rode est chargé de recherche à l'ODENORE et chercheur associé au Laboratoire de Sciences sociales PACTE (UMR CNRS 5194).

Cette collection a pour but de rendre disponible un ensemble de documents de travail issus de recherches menées à l'ODENORE.

Tous les droits afférant aux textes diffusés dans cette collection appartiennent aux auteurs. Des versions ultérieures des documents diffusés dans cette collection sont susceptibles de faire l'objet d'une publication. Veuillez consulter le site internet de l'ODENORE pour obtenir la référence exacte d'une éventuelle version publiée.

Cette collection est accessible par :
http://odenore.msh-alpes.fr/
http://www.pacte.cnrs.fr/
http://halshs.archives-ouvertes.fr/
http://rt6-afs.org/

The aim of this collection is to make available a set of working papers produced at the ODENORE.

The copyright of the work made available within this collection remains with the authors. Further versions of these working papers may have been submitted for publication. Please check the ODENORE website to obtain exact references of possible published versions.

Possibilities to have access to the collection:
http://odenore.msh-alpes.fr/
http://www.pacte.cnrs.fr/
http://halshs.archives-ouvertes.fr/
http://rt6-afs.org/

ODENORE
Maison des Sciences de l'Homme – Alpes
Adresse postale : *MSH-Alpes - BP 47 - 38040 Grenoble Cedex 9*
Adresse géographique : *1221 avenue Centrale - Domaine Universitaire – Saint Martin-d'Hères*