

# Accès aux droits et aux services : Construire l'égalité à l'ère du numérique

*Dématérialisation et accessibilité des services  
publics: quelles logiques et quelles stratégies sur  
les territoires ?*

21 janvier 2021

Pierre Mazet

## Acte 1 : « le train lancé à marche forcée »

- La dématérialisation porte sur l'ensemble de la relation administrative
- D'abord un canal de communication supplémentaire (stratégies multicanales) : logique du choix
- le « 100% dématérialisation » : connectivité obligatoire pour les usagers (*tous*)
- Concomitant fermeture guichets accueils physiques (Administrations, OSS, etc.) : accessibilité versus proximité
- Dématérialisations en silo, sans (ou faible) coordination, coopérations territoriales/ partenariales : « effet de choc »

## *Effets*

- Externalisation du travail administratif sur l'utilisateur (auto production)
  - *Connectivité comme nouvelle norme implicite de de l'accès au(x) droit(s)*
- Délégation accompagnement sur 1<sup>er</sup> niveau/ accueil de proximité
  - *Implicite des capacités d'accompagnement numérique des professionnels (action sociale sens large)*
- Appui sur les bénévoles et les services civiques :
  - *Dé professionnalisation de la « médiation numérique »*

## Acte 2 : Numérique inclusif et Plan de relance

### *Les logiques annoncées/ en cours*

- Professionnaliser la médiation : 4000 Conseillers numériques
- Enveloppe équipement à disposition des préfetures
- Développement d'outils nationaux : Pass, EFS, Pix, Aidants connect ;
- Déploiement de « Hubs » (absent Grand Est); TANI, Fabriques de territoire ;
- Enveloppes plan de Relance, plan pauvreté, etc.

# Quelles stratégies sur les territoires ?

## Préalables et points de vigilance

- Faciliter l'accès aux droits, favoriser l'inclusion numérique, viser l'autonomie numérique : > des objectifs, des chaînes d'action et d'acteurs différents
- Le « numérique administratif », ce n'est pas *le* numérique : attention à ne pas dé-spécifier
- Être autonome dans les démarches en ligne suppose 2 autonomies : numérique ET administrative
- Personnes les plus exposées à l'exclusion *par* le numérique : personnes précaires, faiblement diplômées et âgées;
- Apprendre le numérique = apprendre à apprendre = du temps, de l'espace, du matériel