



JOURNÉES D'ÉTUDES
EN LIGNE

USAGERS ET USAGÈRES : FACE À LA DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES PUBLICS

31 mai & 1er juin 2021

organisées sous la direction de
Laure Camaji, Lisa Carayon,
Lola Isidro, Laurène Joly
et Claire Magord

Inscription gratuite mais obligatoire
via le formulaire de contact :
<https://forms.office.com/r/jPWvNAK4n2>

Lundi 31 mai 2021

10h00 Introduction

10h15 Le point de vue de la Défenseure des droits

10h30 Accessibilité des services publics à l'ère du numérique

Coordination : Lola Isidro, juriste, Université de Lorraine, IFG

Le droit à l'internet. Accessibilité des services publics à l'ère de la dématérialisation et droits fondamentaux

Guillaume Maire, juriste, Université de Lorraine, IFG

« Les hussards noirs de la république numérique » face à la dématérialisation des services publics : de l'accès aux outils numériques à l'accès aux droits

Matthieu Demory, sociologue, Université Aix-Marseille, MESOPOLHIS

L'accessibilité numérique du service public contre son accessibilité territoriale ? Le risque d'un effet pervers

David Charbonnel, juriste, Université de Limoges, OMIJ

11h30 Échanges

14h00 Dématérialisation de l'accueil, dissolution du service ?

Coordination : Lisa Carayon, juriste, Université Paris Sorbonne-Nord, IRIS

À guichets fermés. Les personnes étrangères mises à distance des préfectures

Samuel Bizien-Filippi, informaticien, La Cimade

La dématérialisation des services préfectoraux en matière de titre de séjour. Une mise en péril des droits des étrangers

Sabah Chaoui, juriste, Université Paris Nanterre, CREDOF

14h45 Échanges puis pause

L'impact de la dématérialisation des services publics sur la pratique professionnelle des assistants sociaux. Point de vue des AS de l'EPS de Ville-Évrard

Muriel Bombardi, Loïc Scordia, assistants sociaux

La preuve de la transmission des documents dans le cadre de la dématérialisation

Muriel Wolfers, représentante de l'Union départementale CGT 93 au Comité de liaison Pôle emploi 93, CNTPEP

16h00 Échanges

9h30 Numérisation des services publics : nouveau droit, nouveaux risques

Coordination : Claire Magord, juriste, Université de Poitiers, CECOJI

Un calculateur universel pour informer sur les droits sociaux ?
Splendeurs et misères de la start-up d'État Mes-aides (2014-2020)
Marie Alauzen, sociologue, École normale supérieure

La dématérialisation des services publics : un progrès électif ?
Sabrina Aouici, Rémi Gallou, socio-démographes, chercheurs à l'Unité de recherche sur le vieillissement de la Cnav

10h15 Échanges puis pause

10h45 Dématérialiser l'État social : l'accès aux droits en transformation
Clara Deville, sociologue, IRISSO/CSO, Nadia Okbani, politiste, Université de Toulouse Jean Jaurès, CERTOP/LEST

Numérisation et nouveaux droits des usagers du service public
Vincent Annequin, juriste, Université Paris Nanterre, CRDP

11h30 Échanges

13h45 De l'usager des services publics à l'utilisateur en ligne

Coordination : Laurène Joly, juriste, Université de Bordeaux, COMPTRASEC

Services publics en ligne : usagers traqués, utilisateurs tracés
Geneviève Koubi, juriste, Université Paris 8, LLCP

Quand la réforme de l'État rencontre la fracture numérique : figures de l'usager dans les programmes publics de modernisation numérique
Pierre Mazet, sociologue

Continuité pédagogique, rupture sociale. L'expérience de la dématérialisation à l'Université lors de l'épidémie de Covid-19
Julie Mattiussi, juriste, Université de Haute-Alsace, CERDACC

14h45 Échanges puis pause

15h30 Coordination : Laure Camaji, juriste, Université Paris-Saclay, IDEP

Les demandeurs d'emploi et le numérique : entre exclusion et autonomie
Florine Martin, Unédic

L'empowerment numérique sur le marché du travail, technique d'émancipation ou d'assujettissement des travailleurs-usagers des services publics ?

Josépha Dirringer, juriste, Université de Rennes 1, IODE/CNRS

16h15 Échanges

16h45 Propos conclusifs

de Lucie Cluzel-Métayer, juriste, Université Paris Nanterre, CRDP



La dématérialisation des services publics est un phénomène en accélération. Perçue comme facteur de progrès, cette transformation génère aussi des risques pour les usagers et usagères : exclusion de certaines populations, fermeture des guichets, renvoi de la prise en charge à la sphère associative et au marché, etc. Les journées d'études invitent à une réflexion pluridisciplinaire sur ces questions. L'accessibilité des services publics, l'accès aux droits, les ruptures d'égalité, la protection des données personnelles et les figures de l'usager du service public seront les fils conducteurs des échanges.

Renseignements et contact :
dematerialisationdessp@gmail.com