

Appel à articles

Revue des politiques
sociales et familiales

Dématérialisation des services publics et accès au(x) droit(s)

Coordinatrices : **Laure Camaji** (Université Paris-Saclay, IDEP, France), **Claire Magord** (Université de Poitiers, CECOJI - COMPTRASEC, France) et **Nadia Okbani** (Université de Toulouse Jean Jaurès, CERTOP)

Les auteurs et autrices sont invités à soumettre un titre d'article, avec son résumé (200 mots env.) et ses mots-clés en indiquant si l'article est proposé est un article scientifique ou un article de synthèse, d'étude ou de méthode, ainsi qu'une brève note biographique, pour le 20 juin 2021 à la rédactrice en chef de la revue (rpsf@cnafr.fr) et aux coordinatrices du numéro thématique : claire.magord@univ-poitiers.fr, laure.camaji@universite-paris-saclay.fr, nadia.okbani@univ-tlse2.fr

Mots clés : accès aux droits, non-recours, parcours, services publics, travail social, dématérialisation, e-administration, big data, fracture numérique, illettrisme, pauvreté

La Revue des politiques sociales et familiales

Créée en 1985, la *Revue des politiques sociales et familiales* (*Recherches et Prévisions* de 1985 à 2009, puis *Politiques sociales et familiales* jusqu'en mars 2015) est une publication scientifique trimestrielle et pluridisciplinaire à comité de lecture. Elle publie des **travaux de recherches originaux** dans le champ des **politiques familiales et sociales** (dispositifs d'action publique, prestations, offres de services, acteurs de ces politiques, publics visés, etc.) ainsi que sur les évolutions touchant à la **famille, l'enfance, la jeunesse et la parentalité**. La revue accepte des articles de toute discipline en **sciences humaines et sociales**. Son caractère pluridisciplinaire oblige les auteurs à adopter un langage clair et à préciser ce qui ne relève pas du langage courant (présentation de dispositifs, de concepts théoriques, de méthodes d'enquêtes particulières, etc.).

La RPSF est construite en fonction de numéros ou dossiers thématiques, ou sous la forme d'une collection de contributions (numéros mixtes). Elle est composée de différentes parties, toutes soumises à expertise :

- les « **Articles scientifiques** » (60 000 signes espaces compris maximum). Il s'agit de contributions originales fondées sur un matériau empirique ;
- les articles de « **Synthèses et perspectives** » (30 000 signes) proposent des analyses problématisées de littérature grise ou de synthèses de recherche ;

- les articles d'« **Études** » (30 000 signes), plus courts que les articles scientifiques, présentent des premiers résultats d'enquêtes quantitatives (statistiques descriptives notamment) ou qualitatives (enquêtes exploratoires, études, recherches en cours) en les situant dans leur champ de recherche ;
- les articles de « **Méthodes** » (30 000 signes) discutent les outils de récolte de données dans le champ couvert par la RPSF (apports et limites de ces méthodes, discussion d'indicateurs, etc.) ;
- les « **Comptes rendus** » sont des présentations d'ouvrages (8 000 signes) et de colloques (20 000 signes), problématisées en rapport avec les domaines d'intérêt de la revue. Les comptes rendus ne peuvent être effectués par les auteurs des ouvrages ou les organisateurs des colloques recensés.

Présentation du numéro thématique

La transformation numérique des services publics s'est accélérée en France ces dix dernières années pour s'imposer comme une nouvelle norme du service public au centre de la modernisation de l'État. L'objectif de la dématérialisation totale des démarches administratives à l'horizon 2022 (Programme Action Publique, 2022) en témoigne. Commencées à la fin des années 1990 avec des programmes de développement de l'administration électronique, ces mutations s'inscrivent dans une logique d'efficacité et de réduction des coûts propres aux registres de légitimation du nouveau management public (Bèzes, 2009) et dans une rhétorique de proximité, d'accessibilité ou de simplification présentée comme un moyen de lutter contre le non-recours aux droits sociaux (Deville, 2019). Dans les faits, l'e-administration s'est traduite par une reconfiguration des accueils, une réduction de leur nombre et un réajustement de leurs missions, désormais principalement tournés vers l'accompagnement de démarches en ligne, comme c'est le cas dans les Caisses d'allocations familiales (Caf) (Okbani, 2020). Dans certains pans du service public, le numérique constitue désormais le mode exclusif de contact avec l'administration, tel le cas paroxystique de la délivrance des titres de séjour (Carayon, 2019).

Si le basculement vers le numérique peut représenter une simplification des démarches administratives et une amélioration du service pour une partie des usagers et usagères, la dématérialisation ne bénéficie pas à toutes les catégories de la population et laisse particulièrement à l'écart les plus précaires (Brotcorne et Valendux, 2009). En effet, 28 % de la population française des plus de 18 ans ont des compétences numériques faibles au point de ne pas pouvoir réaliser des démarches administratives en ligne (GISM@rsouin, 2017). L'e-administration n'implique pas seulement l'accès matériel à un ordinateur et à internet, elle suppose de maîtriser la langue, l'écrit, les prestations sociales, les procédures administratives, mais aussi de disposer de compétences numériques suffisantes pour être autonome dans l'utilisation de plateformes administratives, d'une boîte mail, du scan de document, du transfert et du suivi de dossier. Plusieurs travaux mettent en évidence les difficultés que rencontrent certains publics déjà fragilisés, en situation de précarité ou d'isolement dans leurs usages du numérique (Pasquier, 2018) et dans leurs accès aux services publics dématérialisés, du fait de l'illectronisme (Kesteman, 2020) mais aussi des disparités territoriales de connexion et de services d'accompagnement.

Face aux difficultés administratives et numériques qu'ils éprouvent, les usagers peinent à être reçus par un agent compétent en matière de gestion des droits, ce qui complexifie voire compromet leur accès aux droits sociaux, générant ainsi des formes d'exclusion. Les travaux sur le non-recours mettent en évidence la prégnance de freins institutionnels, techniques, psychologiques et sociaux à l'accès aux droits, conduisant à des non-recours cumulatifs et une aggravation des situations de pauvreté (Odenore, 2012 ; Okbani, 2013 ; Warin, 2016). Alors que la rencontre de professionnels joue un rôle majeur dans l'information, la détection, l'accessibilité effective et le maintien des droits (Lima et Trombert, 2013 ; Perrier, 2013), la dématérialisation et la transformation des modalités d'accueil limitent l'accès à des agents en capacité d'expliquer l'avancement et de traiter un dossier. La logique d'e-administration par institution et par type de prestation obère une approche globale des droits potentiels.

Dans un contexte de réduction des effectifs et des moyens de gestion, ces compétences - ordinairement détenues et exercées par des professionnels des services publics - et ce travail administratif sont délégués aux administrés, dans une logique d'individualisation de la responsabilité de gestion des dossiers (Legrand, 2013). Les publics en difficulté avec l'e-administration se tournent alors vers leur entourage pour demander de l'aide, ce qui suppose une certaine confiance, des compétences et de la disponibilité, ou à défaut, ils s'adressent aux institutions sociales et de proximité (Okbani, 2020). Le Défenseur des droits (2019) a ainsi alerté sur les dangers d'une transformation numérique opérée « à marche forcée », selon une seule approche budgétaire et comptable, impliquant la fermeture de guichets, renvoyant ainsi à la sphère associative et au secteur privé la charge d'accompagner les usagers ou de compenser les défaillances du service public. Un marché de l'accompagnement à l'obtention des prestations sociales (comme mesallocs.fr ou wizbii.com) payant, et donc illégal, se développe par effet d'opportunité face à l'ampleur de la demande, interrogeant la capacité d'adaptation des services publics et de l'intervention sociale.

En regard, un discours laudateur autour de l'innovation dans le champ social s'est diffusé dans les sphères institutionnelle et économique. Si des rapports et des enquêtes soulignent les obstacles et les freins générés par la dématérialisation des procédures administratives, des travaux institutionnels mettent également en avant les opportunités offertes par la technologie numérique en matière d'accès aux droits (par exemple Chevallier, Tauber, 2017 ; Basso-Fattori, 2017 ; Burnel et *al.*, 2019). Certains dispositifs soutenus par la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) – projet Visio-contact, projet d'application mobile « parcours naissance » – sont volontiers cités en exemple (Muraciolle et Massé, 2018), mais la pertinence et l'efficacité de la mise en œuvre de ces outils technologiques pourraient être interrogées.

L'ensemble des travaux et des débats atteste du renouvellement des enjeux et des modalités d'accès aux droits sociaux dans le contexte de transformation numérique des services publics. Afin d'approfondir ces questions, ce numéro thématique de la *Revue des politiques sociales et familiales* propose d'analyser les effets de la dématérialisation des services publics sur ses destinataires au prisme de l'accès aux droits. L'accès aux droits (Borgetto et *al.*, 2004 ; Warin, 2006 ; Borgetto et *al.*, 2014 ; Lafore, 2014) formulé au pluriel fait notamment référence au sens retenu par le législateur dans la loi du 29 juillet 1998 de lutte contre les exclusions. Il s'agit alors d'accéder à un certain nombre de droits, au sens de droits subjectifs, qualifiés de « fondamentaux ». Au singulier, l'accès au droit renvoie à l'accès des citoyens au droit qui leur est applicable par l'information et l'accompagnement permettant d'accéder à sa connaissance et sa mobilisation (au sens des lois du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique et du 18

décembre 1998 relative à l'accès au droit et à la résolution amiable des conflits). La formulation mixte « accès au(x) droit(s) » présente l'avantage d'englober les deux approches. Elle peut désigner l'ensemble des dispositifs visant à favoriser la réalisation du droit, que ce soit par sa connaissance et sa compréhension, par des moyens d'aide à sa mobilisation, par des procédures, juridictionnelles ou non (Magord, 2015). La notion appelle à mobiliser les travaux sur le non-recours, en ce qu'ils interrogent l'efficacité et la pertinence des politiques sociales et à travers cela, leur capacité à répondre aux problèmes sociaux et à réduire de la pauvreté. Ce numéro sur la dématérialisation des services publics au regard de l'accès au(x) droit(s) apporte un éclairage sur les reconfigurations des politiques sociales, des services sociaux, des pratiques professionnelles et des droits sociaux (Camaji, 2020). **Dans quelles mesures l'e-administration modifie-t-elle les parcours des administrés ? Quels en sont les impacts pour les travailleurs sociaux et les aidants ? Comment interroger les discours politiques sur les technologies numériques et les pratiques institutionnelles au sein des politiques sociales ?**

Les axes

Trois axes peuvent être dégagés, ayant trait aux situations rencontrées par les usagers, au travail des acteurs intermédiaires de l'accès au(x) droit(s) et aux initiatives déployées par les institutions. Les propositions d'articles pour ce numéro thématique pourront s'inscrire dans l'un d'entre eux :

Axe 1

Parcours administratifs numériques des usagers et (non) accès au(x) droit(s)

La dématérialisation des services publics reconfigure les parcours d'accès au(x) droit(s). Cet axe propose d'analyser les différentes trajectoires d'accès aux droits, les difficultés rencontrées par les publics (illettrisme, illettrisme, ergonomie des plateformes administratives, etc.), les récits qui en sont faits par les usagers et l'accroissement de leur travail administratif. Il interroge la mutation de la relation entre le débiteur de droit (l'administration ou l'organisme de Sécurité sociale) et le créancier (l'utilisateur ou l'utilisatrice du service public) et plus généralement le rapport à l'État des publics exclus du numérique. Les usagers construisent-ils d'autres parcours d'accès à leurs droits que ceux organisés par les nouvelles procédures ? Comment caractériser la relation dématérialisée entre l'État et ses administrés et quelles en sont les implications ? En quoi la physionomie des droits auxquels il s'agit d'accéder est-elle modulée par la numérisation ?

Il s'agit également d'interroger les représentations que les usagers ont de la dématérialisation des services publics et du rapport à l'État, et celles que les institutions se font des publics et de leurs potentielles compétences numériques.

Axe 2

La dématérialisation des services publics comme transformation de l'accompagnement des publics dans l'accès au(x) droit(s)

Le numérique devient un outil incontournable de l'action sociale, tant dans la mise en œuvre de logiciels professionnels et partenariaux de traitement des dossiers, que dans

l'accompagnement des publics dans l'accès au(x) droit(s). Les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux s'en trouvent transformées, non seulement concernant leur mission d'accompagnement des personnes et dans la relation d'aide, que dans leur propre rapport et leur appropriation de l'outil (Davenel, 2016 ; France médiation, 2018 ; Okbani, 2021). Cet axe s'intéresse à la manière dont les travailleurs sociaux reçoivent et s'approprient ces outils numériques. Comment cela vient-il percuter leurs normes et leurs identités professionnelles ? En quoi, l'e-administration modifie-t-elle leurs pratiques professionnelles et la relation d'aide ? Mais aussi en quoi l'accompagnement des publics aux démarches en ligne soulève-t-il des questions d'ordre juridique et réglementaire, par exemple concernant l'accès, la détention, l'utilisation des données personnelles au regard du secret professionnel, ou encore la responsabilité professionnelle en cas de litige avec l'administration sur la complétude ou le suivi des dossiers ? Qu'en est-il pour les aidants non professionnels ?

Par ailleurs, dans quelle mesure des acteurs intermédiaires et des espaces sociaux d'accompagnement aux démarches administratives (assistants sociaux, aidants, indépendants, syndicats, médiateurs numériques, organismes marchands, etc.) émergent-ils et se réorganisent-ils face à ce nouveau besoin ?

Axe 3

Des technologies numériques pour favoriser l'accès au(x) droit(s) : discours politique ou action publique efficace ?

Les technologies numériques ouvrent de nouvelles possibilités de mise en œuvre et de distribution des allocations : accès à l'information juridique, contemporanéisation des prestations sociales, simulation des droits sociaux par les bénéficiaires, utilisation autonome via des comptes personnels, automatisation de l'attribution du droit. S'agit-il de révolutions de l'accès au(x) droit(s) ? Ces initiatives reposent en grande partie sur les croisements des données entre les organismes sociaux ainsi qu'avec les services de l'État. Derrière les discours institutionnels de lutte contre la fraude et de simplification des démarches administratives des usagers, il importe d'interroger les politiques et les dispositifs d'accès au(x) droit(s) déployés par les organismes. Comment les interfaces sont-elles conçues ? Quels sont les publics visés et les finalités des nouveaux outils ? Quels sont leurs effets concernant l'accès au(x) droit(s) ?

Ce numéro thématique est conçu dans une optique **pluridisciplinaire** (sociologie, droit, science politique, économie, sciences de gestion, etc.) et **pluriméthode**. Les approches empiriques ou théoriques sont les bienvenues. Il regroupera des articles scientifiques, des articles de synthèse, d'études et de méthodes et des comptes-rendus d'ouvrage et de colloques permettant d'éclairer ces questions sous différents angles.

Processus éditorial

Les auteurs et autrices envoient d'ici le **20 juin 2021** un résumé (200 mots env.) et ses mots-clés en indiquant la rubrique pour laquelle l'article est proposé, ainsi qu'une brève note biographique. Si la proposition de résumé est acceptée, l'article est à envoyer pour le **10 novembre 2021** au plus tard pour être expertisé (double évaluation) et discuté en Comité de

rédaction. Il n'y a donc pas de garantie de publication de l'article avant validation par les experts scientifiques et acceptation de l'article en Comité de rédaction au premier semestre 2022.

Les consignes aux auteurs de la revue, à respecter pour tous les articles soumis sont sur le site de la revue :

<https://www.caf.fr/presse-institutionnelle/recherche-et-statistiques/publications/revue-des-politiques-sociales-et-familiales>

Calendrier

- **20 juin 2021** : date limite d'envoi des propositions de résumés
- **10 novembre 2021** : envoi des V0 des articles aux coordinatrices, suivis d'échanges entre coordinatrices et auteurs
- **Mi-décembre 2021** : soumission des articles à la rédactrice en chef et envoi en expertise
- **Février 2022** : Comité de rédaction
- **Mars 2022** : soumission des V2
- **Avril- juin 2022** : secrétariat de rédaction et maquettage
- **Août-septembre 2022** : Parution du numéro

Références bibliographiques citées

Askoria - #LABAcces, 2019, *Accès aux droits sociaux et lutte contre le non recours dans un contexte de dématérialisation*, rapport d'accompagnement scientifique.

Basso-Fattori A. (dir.), 2017, En quoi la transformation numérique peut-elle se révéler un levier pour l'accès aux droits et l'inclusion sociale ? », *Recherches-actions en protection sociale*, EN3S, 55^{ème} promotion.

Bezes P., 2009, *Réinventer l'État, les réformes de l'administration française (1962-2008)* Paris, PUF.

Borgetto M. et al., 2014, L'accès aux droits, *Informations sociales*, n°120.

Borgetto M., Chauvière M., Frotiée B., Renard D., 2014, *Les débats sur l'accès aux droits sociaux entre lutte contre les exclusions et modernisation administrative*, CNAF, Dossiers d'études, n°60.

Brotcorne P., Valenduc, G., 2009, Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. Comment réduire ces inégalités ? *Les Cahiers Du Numérique*, 5(1), p. 45-68.

Burnel P., Mejane J., Rouzier-Deroubaix A., 2009, *Garantir un numérique inclusif : les réponses apportées par les opérateurs de la protection sociale*, IGAS, rapport n°2019-033R.

Camaji L., 2020, Technologies numériques et accès aux droits sociaux, séminaire de recherche MiRe-DREES, *Les transformations par les technologies numériques vues par les sciences humaines et sociales. Quels usages dans les champs de la santé, du handicap, de la dépendance et de l'accès aux prestations sociales ?*

Carayon L., 2019, Dématérialisation ou dissolution ? Une lutte contre la numérisation totale des services préfectoraux d'accueil des personnes étrangères, *Délibérée*, n°2, p.82-86.

Chevallier A., Tauber G., 2017, Big data et protection sociale : au-delà de la lutte contre la fraude, des opportunités à saisir pour améliorer l'accès aux droits, *Regards*, n° 52, p. 205-215.

Davenel Y.-M, 2016, Le numérique au sein de l'action sociale dans un contexte de dématérialisation », *Les Etudes Connexions Solidaires*, 68 p.

Défenseur des droits, 2019, *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*.

Défenseur des droits, 2017, *Enquête sur l'accès aux droits. Relations des usagers et usagers avec les services publics : le risque du non-recours*.

France médiation, 2018, *Dématérialisation des droits et des services : rôles et leviers de la médiation sociale pour renforcer l'inclusion sociale et le numérique*.

Deville C., 2019, *Les chemins du droit Dématérialisation du RSA et distance à l'État des classes populaires rurales*. Thèse pour le doctorat de sociologie, Université de Picardie Jules Verne, 725 p.

GISM@rsouin, 2017, *Premiers résultats de l'enquête Capacity sur les usages numériques des Français*, 79 p.

Haut Conseil du travail social, 2018, *Quelles articulations entre travail social, médiation sociale et médiation numérique ?* https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/fiche_articulations_mediation_sociale_numerique_et_travail_social.pdf

Isidro L., Magord C., 2016, La politique publique d'accès au droit, en tension avec l'accès au juge : l'exemple de l'aide sociale », *Après-demain*, vol. 38(2), p. 24-26.

Koubi G., 2013, Services en ligne et droits sociaux, *Informations sociales*, n°178, p. 44-51.

Kesteman N., 2020, Entre illettrisme et illettronisme. Les nouveaux publics à faible autonomie administrative, *Revue des politiques sociales et familiales*, n°135, p. 65-73.

Lafore R., 2014, L'accès aux droits, de quoi parle-t-on ?, *Regards*, n°46, p. 21-32.

Legrand J., 2013, Analyse du rôle opératoire des téléservices en tant qu'instrument d'explicitation, *Revue Française d'administration Publique*, 146(2), p. 351-365.

Lima L., Trombert C., 2013, L'assistance-chômage des jeunes sous condition d'accompagnement. De quelques mécanismes du non-recours par éviction. *Lien Social et Politiques*, n° 70, p. 29-43.

Magord C., 2015, Parcours contentieux de l'aide sociale, Thèse pour le doctorat en droit, Université de Saint-Étienne, <https://hal.inria.fr/tel-01457403/>

Mazet P., 2019, Les conditionnalités implicites de l'accès aux droits à l'ère numérique, in Askoria - #LABAcces, *Accès aux droits sociaux et lutte contre le non recours dans un contexte de dématérialisation*, rapport d'accompagnement scientifique.

Muracciole M., Massé D., 2018, « L'inclusion sociale numérique : le cas de trois dispositifs numériques améliorant l'accès aux droits », *Terminal [En ligne]*, n° 122.

Odenore, 2012, *L'envers de la fraude sociale: le scandale du non-recours aux droits sociaux* Paris, La découverte.

Okbani N., à paraître, Réception et mutation du travail social face l'e-administration, *Informations Sociales*, n°205.

Okbani N., 2020, *Rapport Intermédiaire : Le travail social à l'épreuve du numérique*, 150p.

Okbani N., 2013, Les travailleurs pauvres face au RSA activité, un rendez-vous manqué? *Revue Française Des Affaires Sociales*, n° 4, p. 34-55.

Pasquier D., 2018, *L'Internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale*. Paris, Presses des Mines.

Perrier G., 2013, "Mettre l'utilisateur au cœur du dispositif?" Regards croisés sur quatre maisons départementales des personnes handicapées. *Terrains & Travaux*, 23(2), p. 93-112.

PFOSS - Plateforme de l'observation sanitaire et sociale Auvergne-Rhône-Alpes, 2018, *Les usages du numérique par les publics fragiles : levier ou frein pour l'accès aux droits ?*

Warin P., 2006, *L'accès aux droits sociaux*, Presses universitaires de Grenoble.

Meyer V., Bouquet B., Gelot D. (coord.), 2019, L'avenir du numérique dans le champ social et médico-social, *Vie Sociale*, n°28.

Warin P., 2016, *Le non-recours aux politiques sociales*. Grenoble, Presses universitaires de Grenoble.