

Journées d'étude organisées  
par l'Observatoire  
des discriminations  
de Montpellier

COMBATTRE  
LES

2<sup>e</sup>  
édition

Mardi 23 &  
mer. 24 mai 2023  
de 9h à 17h

# dis cri mi nations

Site universitaire  
Saint Charles 2

Salles Auditorium et 007 Médecis



Programme complet  
sur [montpellier.fr](http://montpellier.fr)



# **Dématérialisation de l'accès aux droits, la plateformes de l'État : ses effets sur les publics vulnérables : éléments généraux**

- **Processus de dématérialisation mis en œuvre à partir de 2012 – Fait suite à la RGPP – l'automatisation permet de significatives économies – Le plan « Action publique 2022 » permet la dématérialisation de 3000 procédures.**
- **La dématérialisation faite dans une perspective d'économies budgétaires et de modernisation a d'importantes conséquences en termes d'inégalités socioéconomiques, de discriminations et de mutation du rapport entre le citoyen et l'Etat.**

# **Effet sur les publics : vulnérabilité et discriminations**

- **Dématérialisation : externalisation du travail de remplissage de formulaires à l'utilisateur**
- **Micro travail nécessitant trois types de compétences : linguistiques, administratives et numériques**
- **Concerne particulièrement quatre publics définis par des critères de discrimination : âge, jeunes et personnes âgées, personnes en situation de handicap et personnes ne maîtrisant pas ou peu la langue française à l'écrit**

# **Une dématérialisation différenciée selon les administrations**

- **De fortes différences de mise en œuvres selon les administrations**
- **Problématique particulière liée à la dématérialisation des Préfectures**

# **Privatisation partielle de l'accès au service public**

- **Pour les publics qui ne peuvent pour diverses raisons d'accomplir le micro-travail de production des formulaires, le conséquence est une privatisation partielle de l'accès au service public**
- **Passage par des acteurs privés frauduleux, privés lucratifs ou intermédiation par des acteurs associatifs ou parapublics**

# **Travail social ou médiation numérique : les ambiguïtés des politiques d'inclusion**

- **Ambiguïtés des politiques d'inclusion numériques – pensées initialement comme purement des politiques temporaires de médiation numérique ayant pour objectif de « faire monter en compétence les usagers »**
- **En réalité, elle répondent à un besoin durable et associant médiation numérique à des éléments de travail social – préconisation de prendre en compte cette réalité afin de repenser l'inclusion numérique – inclure aussi les trois compétences et non uniquement la compétence numérique**

# Vers un Etat-plateforme ?

- **Elargissement : changement de paradigme – On assiste à un mutation significative des relations Etat/administré – passage de l'Etat bureaucratique moderne à un Etat-plateforme à la matérialité en recul ou potentiellement au service public se substituerait une gouvernamentalité algorithmique**
- **Conséquences sociales difficilement mesurable, mais l'importance du non recours aux droits et l'émergence de mouvements sociaux tels que les Gilets Jaunes en sont déjà une première conséquence**