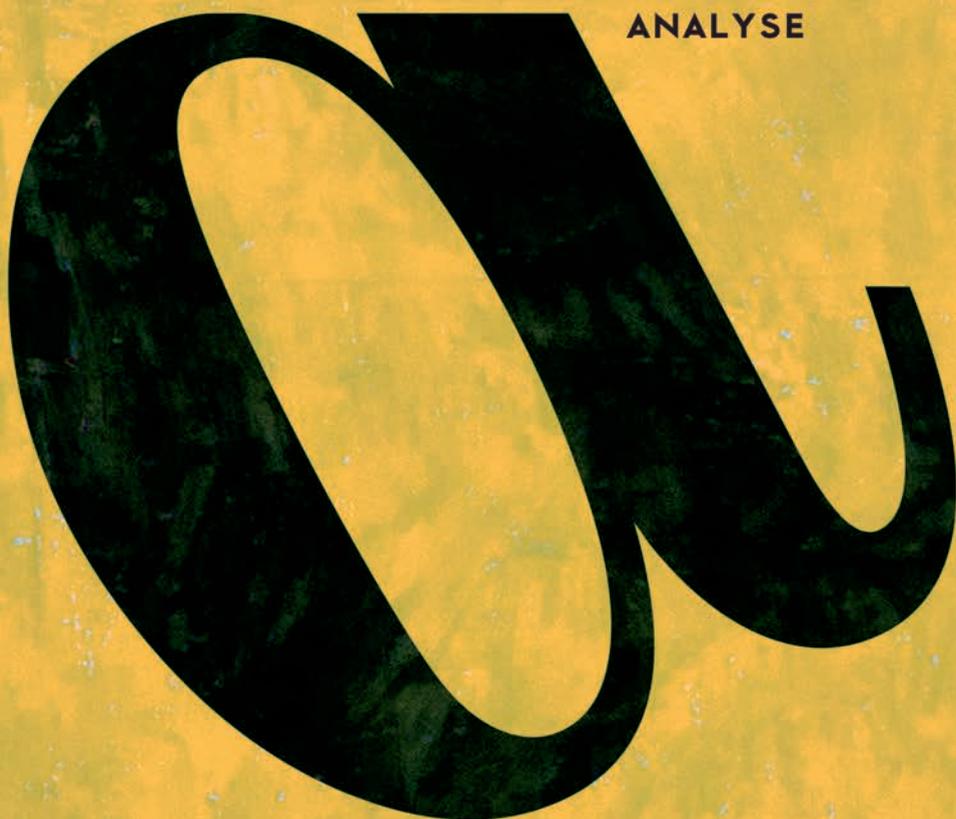


**DE L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE  
À LA PRIVATISATION NUMÉRIQUE : UNE  
EXCLUSION PROGRESSIVE DES PLUS  
PAUVRES DES SERVICES PUBLICS**

**GILLES JEANNOT**

**ANALYSE**



**Le passage d'un accueil au guichet et de démarches administratives sur papier à des services en ligne est un processus qui s'est déployé sur plusieurs années. Nous vivons aujourd'hui la dernière phase de généralisation de ces démarches. Il devient nécessaire alors de prendre en compte ceux qui sont les plus éloignés des pratiques numériques et qui sont aussi souvent ceux qui dépendent le plus crûment des aides publiques. Divers médiateurs et travailleurs sociaux ont été mobilisés pour traiter cette situation. Mais la fracture numérique pourrait bien aussi se révéler un marché rentable, comme l'illustre le site MesAllocs.fr.**



En France, le plan « Action publique 2022 » a pour objectif la dématérialisation complète des 250 procédures les plus courantes pour les usagers de l'administration. C'est l'aboutissement d'un processus, débuté au début des années 2000, de constitution d'une administration électronique. Celui-ci a commencé avec l'arrivée des ordinateurs aux guichets, il se termine par la suppression physique des guichets au profit de sites internet. Pour les populations les plus en difficulté, cette dernière étape constitue une rupture. Pour le comprendre, il faut suivre l'histoire relativement longue des effets de l'informatisation sur la segmentation des usagers : comment l'informatisation a permis dans un premier temps de focaliser l'activité des guichets sur ces populations, puis comment la généralisation de la dématérialisation rend nécessaire des offres souvent insuffisantes de médiation, qui laissent finalement un espace ouvert pour des services privés et payants.

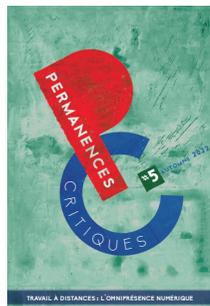
#### **AU DÉBUT DE L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE LE RETRAIT DES CLASSES MOYENNES DU GUICHET BÉNÉFICIE AUX AUTRES USAGERS**

Les premiers moments de la numérisation des services publics (on parlait alors « d'informatisation », ou de « téléservices » puis d'administration électronique) se sont traduits, paradoxalement, par une focalisation des guichets sur les personnes les plus défavorisées. Cette focalisation était moins l'expression d'une orientation de ces services que d'un retrait d'une partie de la clientèle. Le mécanisme est simple : toutes les personnes des classes moyennes qui vivaient mal les conditions du guichet se sont rapidement emparées des opportunités de ce contact à distance. L'importance des capacités sociales différenciées pour l'accès à ces nouvelles interfaces numérisées est bien connue. Mais la complexité et l'enjeu des relations sont aussi socialement différenciés : un dossier « d'allocations familiales » pour une famille de la classe moyenne est à la fois plus simple et moins vital qu'un dossier de revenu minimum. C'est ainsi que les guichets des caisses d'allocations familiales, qui ont en charge, en France, à la fois les aides familiales ouvertes à toute la population et la distribution des minimas sociaux, se sont vidés des classes moyennes et concentrés sur les populations les plus pauvres. Cette redistribution a même été transposée dans l'architecture des guichets de La Poste avec la séparation entre un espace dans lequel des automates permettent les fonctions postales et des agents « volants » pour traiter les dépôts et retraits de plis recommandés et un guichet traditionnel consacré aux fonctions de banque sociale de cette institution. Dans beaucoup de services publics le guichet devient alors de fait le guichet des pauvres<sup>1</sup>.

1 Cet argument avait été développé à l'époque dans : Jeannot Gilles, « When non social public services take care » in : Schulze Hans Joachim, Wirth Wolfgang (eds), *Who cares ?*, Londres, Cassel, 1996, pp. 63-75.

Cette publication, extraite du n° 5 (octobre 2022) de la revue *Permanences critiques*, est momentanément réservée aux abonné.e.s.

Pour vous abonner, cliquez sur la vignette ci-contre.



Ce cinquième numéro de *Permanences Critiques* invite à réfléchir à ce que l'omniprésence numérique fait au travail. Lorsque, au moyen d'outils numériques, le travail est mis à distance des collègues, du manager, des usagers d'un service, d'une structure d'entreprise formelle, etc., ce sont des environnements de travail entier qui sont refaçonnés, non seulement par la flexibilisation spatio-temporelle qui sous-tend ces modalités de mise au travail, mais aussi parce qu'ils deviennent, de fait, des endroits d'extension du capitalisme numérique. Les contributions de ce numéro en éclairent les différents aspects et réinterrogent sous ce prisme les défis nouveaux qui s'imposent aux mondes du travail.

#### ÉTUDE

L'ÉCONOMIE DU TÉLÉTRAVAIL DANS LE CAPITALISME POST-PANDEMIQUE

CÉCILE PIRET . . . . . 9

#### ANALYSE

NE JETONS PAS LE TRAVAIL AVEC L'EAU DE LA CRITIQUE

FANNY LEDERLIN . . . . . 35

#### ANALYSE

DE L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE À LA PRIVATISATION NUMÉRIQUE : UNE EXCLUSION PROGRESSIVE DES PLUS PAUVRES DES SERVICES PUBLICS

GILLES JEANNOT . . . . . 45

#### ANALYSE

QUAND LE DIGITAL S'ATTAQUE AU TRAVAIL SOCIAL  
UN ENTRETIEN AVEC MAGALI GILLARD ET NORA POUPART POUR LE TRAVAIL SOCIAL EN LUTTE . . . . . 53

#### ANALYSE

RÉSISTANCES TACTIQUES EN CONTEXTE DE TRAVAIL NUMÉRIQUE : LES CAS DES CHAUFFEURS D'UBER ET DES INFLUENCEUSES D'INSTAGRAM

STÉPHANE COUTURE . . . . . 65

#### VARIA

BRUZELLE : PRÉCARITÉ MENSTRUELLE ET ASSOCIATIVE  
ENTRETIEN AVEC VERONICA MARTINEZ . . . . . 75

15 €

Le sommaire du n° 5  
de *Permanences critiques*

Info :

<https://www.arc-culture.be/permanences-critiques/>  
[permanencescritiques@arc-culture.be](mailto:permanencescritiques@arc-culture.be)