



**HAL**  
open science

# La transformation numérique des services publics

Jolya Peggy Cohoundo

► **To cite this version:**

Jolya Peggy Cohoundo. La transformation numérique des services publics. Sciences de l'information et de la communication. 2023. dumas-04329008

**HAL Id: dumas-04329008**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-04329008>**

Submitted on 7 Dec 2023

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DES SERVICES PUBLICS

Jolya Peggy  
COHOUNDO

Sous la direction de Jean-Philippe DE OLIVEIRA

UFR LLASIC

Département Information Communication

---

Mémoire de Master 2

Parcours : Communication d'entreprise pour professionnels

Année scolaire 2022-2023



# LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DES SERVICES PUBLICS

Jolya Peggy  
COHOUNDO

Sous la direction de Jean-Philippe DE OLIVEIRA

UFR LLASIC

Département Information Communication

---

Mémoire de Master 2

Parcours : Communication d'entreprise pour professionnels

Année scolaire 2022-2023

## **Remerciements**

Je tiens à exprimer toute ma reconnaissance et ma gratitude à mon tuteur pédagogique, Monsieur Jean-Philippe De Oliveira. Je le remercie pour son accompagnement et ses conseils, pendant la rédaction de ce mémoire.

Je remercie également Monsieur Cyrille Bodin d'avoir mis à ma disposition les outils nécessaires pour mener à bien les enquêtes qualitatives dans le cadre de ce mémoire.

Enfin, je tiens à remercier toutes les personnes qui ont accepté de m'accorder un entretien et de répondre à mes interrogations sur « La Transformation numérique des services publics ».

## Acronymes

ENA	École nationale d'administration
DGME	Direction générale de la modernisation de l'État
DINSIC	Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de la communication de l'État
DINUM	Direction interministérielle du numérique
DISIC	Direction interministérielle des systèmes d'information et de communication
DITP	Direction interministérielle de la transformation publique
IGAS	Inspecteur générale des affaires sociales
Insee	Institut national de la statistique et des études économiques
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
PAGSI	Programme d'action gouvernemental pour la société de l'information
RGAA	Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité
SGMAP	Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique
WCAG	Web content accessibility guidelines

# Sommaire

<b>Introduction.....</b>	<b>6</b>
<b>Partie 1 : Des enjeux liés à la transformation numérique des services publics .....</b>	<b>13</b>
1. <i>Le numérique, une nouvelle idéologie de la société par l'État.....</i>	<b>13</b>
1-1. La notion du numérique et les technologies du numérique.....	<b>13</b>
1-2. L'hétérogénéité des usagers français oubliée dans la transformation numérique des services publics.....	<b>14</b>
2. <i>Une efficacité et qualité des services publics grâce au numérique non-prouvées.....</i>	<b>15</b>
3. <i>Une simplification non-prouvée des services publics grâce au numérique.....</i>	<b>18</b>
4. <i>Une réduction non-effective des coûts de l'action publique grâce au numérique.....</i>	<b>21</b>
<b>Partie 2 : Vers une rupture des liens entre État et Usagers en plus de la fracture sociale.....</b>	<b>25</b>
1. <i>La notion d'usager, "centrale" mais oubliée dans la transformation numérique des services publics.....</i>	<b>25</b>
2. <i>La notion de plateforme numérique centrale dans la transformation numérique des services publics.....</i>	<b>26</b>
2-1. L'essor des plateformes numérique d'État.....	<b>26</b>
2-2. Vers un État plateforme.....	<b>27</b>
3. <i>Des services publics inaccessibles.....</i>	<b>29</b>
3-1. Les compétences numériques indispensables pour un usager des services publics en ligne.....	<b>29</b>
3-2. Des services publics en ligne qui ne tiennent pas compte de l'illectronisme en France.....	<b>30</b>
3-3. Internet, un facteur d'inaccessibilité aux services publics en ligne.....	<b>33</b>
3-4. Des principes du service public bafoués pour les personnes en situation de handicap.....	<b>34</b>
4- <i>La déshumanisation des services publics par la transformation numérique.....</i>	<b>37</b>
4-1. Les Chatbots et les réponses automatiques.....	<b>37</b>
4-2. Des numéros à contacter en cas de problème qui ne dirigent pas toujours l'utilisateur vers le bon service public.....	<b>40</b>
<b>Partie 3 : Partie 3 : Une transformation numérique avec des plateformes numériques non-ergonomique...41</b>	<b>41</b>
1. <i>Des sites internet ergonomiques indispensables pour une bonne qualité de service public en ligne.....</i>	<b>41</b>
1-1. Des sites Internet non-responsives.....	<b>41</b>
1-2. L'usage d'un langage technique incompréhensible par tous les usagers.....	<b>42</b>
1-3. Quand l'agréable n'est pas joint à l'utile.....	<b>43</b>
2. <i>Des services d'inclusion numérique méconnus par les cibles.....</i>	<b>44</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>46</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>49</b>
<b>Table des annexes.....</b>	<b>54</b>

## Introduction

Si aujourd'hui, l'expression « Transformation numérique des services publics » semble plus utilisée, il faut dire qu'il y a eu plusieurs questionnements à savoir s'il ne fallait pas plutôt utiliser l'expression « Transition numérique » ou employer le terme « Dématérialisation » ou encore l'expression « e-administration » connue aussi sous l'appellation « Administration électronique ». Selon Olivier Viboud dans son chapitre « e-administration » de l'ouvrage intitulé « Dictionnaire d'administration publique » paru en 2014,

*« La e-administration désigne l'utilisation, par les administrations publiques, des technologies de l'information et de la communication pour améliorer le service rendu aux usagers du service public. Ce mode d'action est aussi appelé administration électronique » (Viboud, 2014 : 177).*

De son côté, l'ENA (École nationale d'administration) donne la même définition de la e-administration que l'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques) :

*« L'administration électronique ou e-administration est l'utilisation des Techniques de l'information et de la communication (TIC) et en particulier d'Internet, dans le but d'améliorer la gestion des affaires publiques » (ENA, 2019 : 2)*

Dans cette définition, en plus des TIC apparaît une nouvelle notion : Internet. Par ailleurs, l'Union européenne utilise le terme e-gouvernement qu'elle différencie de e-administration. Pour elle,

*« L'e-gouvernement correspond à l'usage des TIC dans les administrations publiques afin d'améliorer les services publics. Cette approche très générale est centrée sur l'usage des nouveaux moyens électroniques dans les relations qu'entretiennent les administrations, les usagers et les citoyens » (Pasquier, 2017 : 235).*

L'Union européenne différencie l'e-gouvernement de la e-administration qui serait plus l'application du e-gouvernement dans les relations que peuvent avoir les administrations avec l'ensemble des personnes et entreprises dans une logique d'administrés ou clients selon Pasquier. Aujourd'hui, sont plus employées les expressions « Transformation numérique des services publics » et « Transition numérique des services publics ». Là aussi, se mène un débat à savoir laquelle des deux expressions convient le plus pour désigner l'intégration des TIC (Technologies de l'information et de la communication) dans l'ensemble des services publics. On retient donc que, quel que soit le terme ou expression qu'on lui associe, ce qui est certain et indiscutable, c'est qu'il y a quelque chose en cours. Dans ce mémoire, nous allons l'appeler



« Transformation numérique des services publics ». Nous la définissons comme la numérisation des démarches administratives. En clair, l'intégration des technologies numériques dans le processus des services publics qui autrefois ne se faisait que par le déplacement physique des usagers, ou par l'envoi de courrier postal. La rédaction de ce mémoire a démarré à la suite de deux principaux constats faits. Le premier constat est que la transformation numérique des services publics est une réelle priorité pour les différents gouvernements qui se sont succédé depuis plusieurs années. En effet, il y a une multiplication des actions gouvernementales pour la transformation numérique des services publics. Sous la présidence de Jacques Chirac, il y a eu le « Plan pour l'administration électronique ». L'ancien Premier ministre Lionel Jospin avait annoncé en août 1997 à Hourtin, le PAGSI (Programme d'action gouvernementale pour la société de l'information). Ce programme a été adopté par le premier comité interministériel pour la société de l'information du 16 janvier 1998 et aurait eu pour vision de « préparer l'entrée de la France dans la société de l'information ». Il y a eu la généralisation des sites Internet publics et la mise en ligne des formulaires administratifs (Sénat<sup>1</sup>). La gouvernance Jacques Chirac sera également marquée par la création de la DGME (Direction générale de la modernisation de l'État). Elle a pour mission de « coordonner, d'aider et d'inciter, au niveau interministériel, les administrations en vue de moderniser les modes de fonctionnement et de gestion de l'État pour améliorer le service rendu aux usagers, contribuer à une utilisation plus performante des deniers publics et mobiliser les agents publics. Elle est également chargée de l'animation et de la coordination de l'évaluation des politiques publiques » (Légifrance<sup>2</sup>).

À la suite de Jacques Chirac, arrive au pouvoir en 2007 Nicolas Sarkozy. Ce dernier met en place avec son gouvernement le « Plan France numérique ». En effet, le 20 octobre 2008 à l'Élysée, Éric Besson alors secrétaire d'État chargé du développement de l'économie numérique dévoile le dispositif et les différentes mesures à prendre dans ce cadre. Au total 150 mesures dont le but de la mise en place serait de dynamiser la croissance française et de récupérer des recettes précieuses. La première partie du plan consisterait à passer de la diffusion

---

<sup>1</sup> Sénat, « Pour une administration électronique au service du citoyen », disponible sur [<https://www.senat.fr/rap/r03-402/r03-4020.html#toc13>]

<sup>2</sup> Légifrance, « Décret n° 2005-1792 du 30 décembre 2005 portant création d'une direction générale de la modernisation de l'État au ministère de l'économie, des finances et de l'industrie », disponible sur [<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000636267>]

analogique de la télévision à la diffusion numérique. Un autre point de ce plan, était l'accès à Internet pour 100 % de la population française dès l'année 2012. Pendant sa présidence, on note également la création de la DISIC (Direction interministérielle des systèmes d'information et de communication) dont le rôle serait de couvrir l'ensemble des systèmes d'informations de l'État en passant par la gestion de l'administration électronique.

Arrivé au pouvoir en 2012, François Hollande continue dans la même dynamique que son prédécesseur en mettant en place des mesures visant la transformation numérique des services publics. L'une des actions dans cette logique de transformation numérique est la création du SGMAP (Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique) ayant comme dirigeant Jérôme Filipini, conseiller-maître à la Cour des comptes. Sur sa page LinkedIn, le SGMAP est défini comme « une administration de mission, qui a vocation à être la cheville ouvrière de la réforme de l'État, aux côtés des ministères et des autres institutions publiques. Rattaché au Premier ministre, il ambitionne d'être, au sein de l'État, le lieu d'expertise et d'excellence en matière de transformation des politiques publiques et des administrations ». En 2015, est créée la DINSIC (Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de la communication de l'État). Cette nouvelle direction regroupe « la mission Etalab, les missions de la DISIC, elle assure le déploiement et le fonctionnement du Réseau interministériel de l'État, et prend en charge les projets visant à créer une véritable administration numérique jusqu'alors développée par la direction interministérielle pour la modernisation de l'action publique » (Sénat<sup>3</sup>). Parallèlement, une nouvelle organisation remplace la SGMAP, il s'agit de la DITP (Direction interministérielle de la transformation publique), une nouvelle organisation pour la transformation publique et numérique de l'État (DITP<sup>4</sup>).

Emmanuel Macron, arrivé au pouvoir depuis 2017, n'est pas non plus resté en retrait par rapport à la transformation numérique des services publics. Le 13 octobre 2017, Édouard Philippe alors Premier ministre, aux côtés de Gérard Darmanin, ministre de l'intérieur, lance le programme « Action Publique 2022 ». Il s'agirait d'un programme « ambitieux qui vise à repenser le modèle de l'action publique en interrogeant en profondeur les métiers et les moyens d'action

---

<sup>3</sup> Sénat, « L'informatique publique : quels moyens pour l'administration de demain ? », disponible sur [<https://www.senat.fr/rap/r16-076/r16-0764.html>]

<sup>4</sup> DITP, « Création de la Direction interministérielle de la transformation publique », disponible sur [<https://www.modernisation.gouv.fr/presse/creation-de-la-direction-interministerielle-de-la-transformation-publique>]

publique au regard de la révolution numérique qui redéfinit les contours de notre société » (Gouvernement français<sup>5</sup>). Ensuite, sera créée la DINUM (Direction interministérielle du numérique) par le décret du 25 octobre 2019. Sous l'autorité du ministère de la transformation et de la fonction publiques, sa mission est « d'élaborer la stratégie numérique de l'État et de piloter sa mise en œuvre. L'objectif est d'avoir un État plus efficace, plus simple et plus souverain grâce au numérique » (DINUM<sup>6</sup>) Cette direction sera à l'origine de FranceConnect, une plateforme publique qui permet l'accès à plusieurs services publics avec un seul compte et un mot de passe. Sur le site internet dédié à FranceConnect, la plateforme est décrite comme suit « la solution de l'État pour faciliter la connexion à vos services et démarches en ligne. Il permet d'accéder à plus de 1400 services en utilisant un compte et un mot de passe que vous possédez déjà ». Toujours dans la logique de transformation numérique des services publics, Emmanuel Macron lors de son discours de clôture du Beauvau de la sécurité à Roubaix le 14 septembre 2021, a annoncé une nouvelle loi de programmation pour les sécurités intérieures. Dans son discours, il déclare :

*« Cette loi devra être la loi de modernisation numérique du Ministère de l'intérieur. Nous avons besoin de véritable révolution des pratiques du quotidien, du suivi de l'action » (Emmanuel Macron<sup>7</sup>).*

Cette loi a effectivement été votée et promulguée le 24 janvier 2023. Elle a été publiée au journal officiel du 25 janvier 2023. Le 3 septembre 2020 a été lancé le plan France Relance. Un plan de « relance historique de 100 milliards d'euros pour redresser durablement l'économie française et créer de nouveaux emplois » (Ministère de l'économie, 2020). L'une des actions du plan France Relance est la transformation numérique des collectivités territoriales, guichets territoriaux ; « Dans le cadre du plan de relance transformation numérique de l'État et des territoires, le gouvernement consacre un budget de 500 millions d'euros pour soutenir les projets sur la période 2021-2022 dont, 88 millions pour les collectivités territoriales » (Région Île de France, 2021).

L'ensemble de ces différentes organisations et actions mises en place par les différents gouvernements qui se sont succédé depuis Jacques Chirac jusqu'à présent justifie clairement

---

<sup>5</sup> Gouvernement, « Action publique 2022 : pour une transformation du service publique », disponible sur [<https://www.gouvernement.fr/action/action-publique-2022-pour-une-transformation-du-service-public>]

<sup>6</sup> DINUM, « La DINUM, le numérique au service de l'efficacité de l'action publique », disponible sur [<https://www.numerique.gouv.fr/dinum/>]

<sup>7</sup> Discours d'Emmanuel Macron, disponible sur la chaîne YouTube de l'Élysée [<https://www.youtube.com/watch?v=HNsp6WmhuHw>]

notre premier constat. La transformation numérique des services est réellement une priorité pour les gouvernements depuis une vingtaine d'années.

Notre second constat est que l'usage du numérique exige des compétences spécifiques dont ne dispose pas l'ensemble de la population française. Selon des études effectuées par l'Insee (Institut national de la statistique et des études économiques), en 2019 « plus de 400.000 personnes sont en situation d'illectronisme dans la région Centre-Val de Loire » (Insee<sup>8</sup>). Une partie de ces personnes n'aurait pas utilisé Internet au cours de l'année et l'autre partie rencontrerait des difficultés dans la prise en main des outils numériques.

À travers différentes actions, les différents gouvernements depuis une vingtaine d'années ont investi massivement dans la transformation numérique des services publics. Ils l'ont défendue comme étant un levier de performance des différentes administrations dans la mesure où elle va faciliter la vie à la fois aux agents, mais aussi et surtout aux usagers : elle est indispensable. La modernisation et l'efficacité du service public sont des enjeux principaux pour les anciens gouvernements et l'actuel dans leurs différentes politiques de transformation numérique des services publics. Les enjeux sont également d'ordre économique, car l'État entend réduire le coût de l'action publique par cette transformation numérique. Les différents discours du gouvernement cherchent donc à légitimer la transformation numérique des services publics. Cependant, des études sociales comme celles faites par l'Insee montrent que l'ensemble de la population française n'a pas les compétences nécessaires pour l'usage des outils numériques. Logiquement, ces personnes auraient donc du mal à effectuer des procédures administratives en ligne. Il se crée alors une fracture sociale numérique : une partie de la population compétente pour l'usage des outils numériques dans le cadre des procédures administratives en ligne et une seconde partie incompétente. Nous nous interrogeons alors sur la contradiction entre cette réalité (fracture sociale numérique) et les efforts du gouvernement à légitimer la transformation numérique des services publics.

Pour répondre à cette problématique, nous avons émis trois hypothèses. Le premier est que l'efficacité et la simplicité des démarches administratives associées à la transformation numérique des services publics ne sont pas totalement prouvées. La deuxième est que dans la

---

<sup>8</sup> Enquête réalisée par l'Insee, disponible sur

[[\]](https://www.insee.fr/fr/statistiques/~:text=France%20de%20province.-,Le%20taux%20d'illectronisme%20atteint%20plus%20de%2020%20%20%20pour%20les,%20)%20(figure%201))

réalisation de la transformation numérique des services publics, l'État oublie une partie de la population qui se sent lésée dans ses droits. Et pour finir, la troisième hypothèse suppose que la transformation numérique des services publics rompt les liens entre l'État et les usagers.

Afin de vérifier ces trois hypothèses et de répondre à notre problématique, nous avons choisi la méthodologie suivante : effectuer une enquête documentaire appuyée par une enquête qualitative. Dans notre enquête documentaire, nous avons recherché les documents qui abordent la question de la transformation numérique des services publics. Ensuite, nous avons sélectionné parmi les sources trouvées pendant notre documentation, celles qui sont les plus pertinentes dans le cadre de la rédaction de mémoire. Ces sources sont notamment des ouvrages scientifiques, des rapports, des articles scientifiques qui constituent notre bibliographie, etc.

Ensuite, arrive l'étape de l'enquête qualitative. L'objectif de cette enquête est de connaître le rapport des usagers des services publics avec le numérique en général et comment ils vivent la transformation numérique des services publics. Pour cela, nous avons effectué des entretiens directifs avec huit (08) usagers. Nous avons choisi ces usagers en nous basant sur un critère principal : la catégorie socioprofessionnelle des usagers. Notre but était de vérifier si la compétence numérique serait liée au niveau de diplôme et à la profession des usagers. En clair, par exemple est-ce qu'un enseignant-chercheur aurait plus d'aisance avec les outils numériques (et donc favorable à la transformation numérique des services publics) qu'un plombier ou un électricien (qui serait moins favorable à cette transformation numérique) ? Ainsi, nous avons effectué des entretiens d'une durée de 30 minutes minimum avec quatre (04) usagers dont les professions les obligent à être au contact des technologies numériques. Il s'agit de Sylviane (Secrétaire médicale à la retraite) ; Didier (Maitre de conférences, Enseignant-chercheur à l'Université Grenoble Alpes) ; Jacques (Informaticien) et Childéric (Réalisateur audiovisuel). En outre nous avons effectué 3 entretiens avec des usagers dont les professions ne sont pas liées à l'usage des technologies numériques. Il s'agit de Christian (Technicien de maintenance électricien à la retraite) ; Claire (Agricultrice) et Isabelle (Maitre-nageur à la retraite). Au-delà de ces 7 profils d'usagers, nous avons rajouté celui d'Alice qui est une étudiante d'origine étrangère. Nous souhaitons en effet, connaître le rapport des étrangers avec la transformation numérique des services publics, dans leurs processus de régulation de statut. Le profil d'Alice correspond donc parfaitement dans la mesure où étant étrangère, elle est appelée à renouveler régulièrement son titre de séjour qui l'autorise à résider, étudier et travailler à temps partiel sur le territoire français.

Afin de mener ses entretiens, nous avons élaboré une grille d'entretien (à retrouver en annexe) constituée de 17 questions au total. Ces questions nous ont permis d'appréhender leur rapport au numérique en général ; quelles démarches administratives ils effectuent en ligne, les difficultés qu'ils rencontrent en effectuant ces démarches en ligne, leurs avis sur la qualité des services publics depuis leur transformation numérique et la nature de leurs liens avec l'État depuis la transformation numérique de ses services.

Afin de répondre à notre problématique, la rédaction de ce mémoire va se faire en trois grandes parties. Une première consacrée aux enjeux liés à la transformation numérique des services publics. Ensuite nous aborderons en deuxième partie la fracture numérique et la rupture des liens entre l'État et les usagers par la transformation numérique. Pour finir, nous nous intéresserons à l'ergonomie des sites Internet dédiés aux démarches administratives en ligne.

## Partie 1 : Des enjeux liés à la transformation numérique des services publics

Plusieurs enjeux sont liés à la transformation numérique des services publics. Dans cette première partie, nous allons nous intéresser à l'hétérogénéité des usagers français oubliée dans le processus de la transformation des services publics, puis à l'efficacité et la simplicité non prouvées des démarches en ligne et pour finir à la réduction non-effective des coûts de l'action publique grâce au numérique.

### 1. *Le numérique, une nouvelle idéologie de la société par l'État*

Nous ne pouvons traiter le sujet de la transformation numérique des services publics sans essayer de comprendre préalablement la notion du numérique qui est capitale. Capitale dans la mesure où la modernisation des administrations publiques voulue par les différents gouvernements, s'appuie sur le numérique, les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Que signifie donc « numérique » et quelles sont les technologies numériques auxquelles fait appel la réalisation des démarches administratives en ligne ?

#### 1-1. La notion du numérique et les technologies du numérique

Une observation faite au cours de notre enquête qualitative dans le cadre de ce mémoire est que les différents interviewés ont une approche différente de la définition qu'on pourrait donner au « numérique ». Dans le dictionnaire Larousse le numérique est défini comme :

*« Ce qui relève des nombres, qui se fait par des nombres, est représenté par un nombre. C'est la représentation d'informations ou de grandeurs physiques au moyen de caractères, tels que des chiffres, ou au moyen de signaux à valeurs discrètes. Se dit également des systèmes, dispositifs ou procédés employant ce mode de représentation discrète, par opposition à analogique ».*

Le numérique fait référence à tout ce qui est relatif aux technologies de l'information et de la communication qui utilisent le système binaire (0 et 1) pour le traitement des données. De cette définition, on comprend donc que le numérique repose sur l'utilisation des codes binaires. Didier Dubasque l'affirme dans son ouvrage intitulé « Qu'est-ce que le « numérique » ? Regards sur le champ lexical qui l'accompagne », en définissant le numérique comme étant :

*« La représentation de toutes les applications qui utilisent un langage binaire qui classe, trie et diffuse des données » (Dubasque, 2019) : 17-22).*

Les technologies numériques seraient alors les ordinateurs, smartphones, tablettes. Cela différencie bien « numérique » et « technologies du numérique » ; le numérique, plus le système binaire et la technologie numérique, plus orientée support, l'outil qui utilise ce système binaire. De ces définitions, le numérique englobe aussi alors les applications, les logiciels, les jeux vidéo, les sites Internet et autres. Il s'agit donc à la fois des outils, de leurs contenus, mais aussi de leurs différentes utilisations. Dans ce contexte, la transformation numérique des services publics exige donc que les administrés disposent obligatoirement des technologies numériques, soit d'un ordinateur, un smartphone ou d'une tablette. En effet, ils ne peuvent pas accéder aux sites Internet sur lesquels s'effectuent leurs démarches administratives s'ils ne disposent pas de ces technologies. Il leur faut donc désormais s'équiper avec ces technologies numériques, lesquels évidemment coûtent une somme d'argent. Aussi doivent-ils s'habituer au changement, celui de devoir désormais procéder à leurs démarches administratives en ligne. Nous avons là des enjeux sociaux et sociétaux importants du fait de l'hétérogénéité de la population française. Une hétérogénéité qui semble ne pas être rigoureusement prise en compte par les différents gouvernements dans leurs politiques de transformation numérique des services publics.

## 1-2. L'hétérogénéité des usagers français oubliée dans la transformation numérique des services publics

Le rythme de la transformation numérique s'accélère dans notre société. Le 7 mars 2021, le ministre de la transformation et de la fonction publiques présentait son agenda « 400 jours pour accélérer la transformation numérique de l'État ». Dans son discours, il a affirmé que « La numérisation est un engagement fort du président de la République. La crise sanitaire a par ailleurs accéléré fortement la transformation numérique de notre société » Cette dernière est de plus en plus façonnée par l'usage des technologies numériques. Effectuer les démarches en ligne n'est plus un choix mais, une obligation. Une obligation qui ne tient pas compte de l'hétérogénéité de la population française. Malgré le fait que le numérique soit de plus en plus présent dans notre vie quotidienne, l'accès aux technologies numériques n'est pas effectif pour l'ensemble de la population française. En effet, selon une étude publiée par l'Insee en 2021, 11 % des Français ne disposent pas d'un ordinateur. Ils ne disposent pas tous non plus d'un smartphone. Cette hétérogénéité soulève des questionnements sur la politique des



gouvernements à légitimer leurs politiques de transformation des services publics. On se demande s'il y aurait une volonté à laisser de côté cette partie de la population n'ayant pas les technologies numériques nécessaires pour effectuer les démarches administratives en ligne. L'hétérogénéité sociale en technologies numériques est liée à l'inégalité des revenus.

*« Le coût des technologies numériques est la principale source de fraction numérique dans le monde, en particulier pour les 40 % de foyers qui ont les revenus les plus faibles »* (Meyerhoff Nielsen, 2022 : 50).

Le coût des technologies numériques n'est pas relatif uniquement aux ordinateurs et téléphones. Il l'est également pour Internet dont l'accès est conditionné à l'achat. Nous y reviendrons plus en détails dans la deuxième partie de ce mémoire, mais également sur d'autres aspects de la fracture numérique. Ainsi, la fracture numérique est un défi majeur à relever pour toutes les sociétés. La pandémie de la Covid-19 a accentué cette fraction numérique en creusant plus le fossé entre les personnes disposant des technologies numériques et celles qui n'ont pas les moyens de s'en procurer. Le constat est que depuis la pandémie de la Covid 19, le gouvernement français a accéléré sa politique de transformation numérique, là où la priorité devrait être de mettre en place une réelle politique pour répondre à la fracture numérique. Cette politique aurait pour but de préparer l'ensemble de la population, et de s'assurer qu'elle ait à disposition et à proximité des technologies numériques pour basculer au numérique. C'est d'une absurdité totale que de numériser un service public sans préalablement réfléchir aux outils et les moyens indispensables pour y accéder : c'est mettre la charrue avant les bœufs. Dans un tel contexte d'hétérogénéité sociale oubliée dans la transformation numérique des services publics, il est clair que tous les Français n'ont pas accès aux services en ligne. Cette réalité met en doute l'efficacité et la qualité indiscutables des services publics grâce au numérique, qui sont des arguments de communication utilisés par le gouvernement afin de justifier et légitimer sa politique de transformation numérique.

## *2. Une efficacité et qualité des services publics grâce au numérique non prouvées*

Quand bien même les technologies numériques ont un grand potentiel, on ne peut affirmer entièrement que les démarches administratives en ligne sont désormais plus efficaces grâce à elles. La qualité et l'efficacité des services publics ne sont pas automatiques dans la mesure où l'adoption des technologies du numérique nécessite une mise en œuvre stratégique et des investissements pour obtenir de bons résultats. Cependant, dans ses différents discours, le

gouvernement fournit comme argument, l'efficacité et la qualité des services publics grâce au numérique afin de légitimer sa politique de transformation numérique des services publics. Dans un rapport intitulé « Dématérialisation des services publics, trois ans après où en est-on ? », publié en 2022, le Défenseur des droits dénonce le fait que le gouvernement ne s'appuie que sur des témoignages d'une partie des usagers pour affirmer l'efficacité et la qualité des services publics. Pour le Défenseur des droits :

*« Les dispositifs mis en place présentent une limite qui fausse lourdement les analyses que l'on peut faire de leurs résultats : dans la plupart des cas, ils ne recueillent l'avis que de ceux qui réussissent à se connecter, voire à réaliser la démarche dans son ensemble. Ainsi, si l'observatoire de la qualité des démarches en ligne donne un taux d'usagers satisfaits pour chacune des 250 démarches phares de l'État, les données sont recueillies auprès d'internautes suffisamment chevronnées pour les entreprendre en ligne, ce qui exclut a priori du périmètre de l'enquête les personnes les plus éloignées du numérique. Il en est de même pour les dispositifs visant à associer les usagers et à recueillir leur avis, (Voxusagers) ou (Services publics +) qui sont mal connus et ne sont pas, de fait, destinés aux personnes les plus éloignées du numérique. Les principaux instruments mis en avant pour évaluer la qualité des processus de dématérialisation sont eux-mêmes dématérialisés. Ceux qui n'ont pas accès au numérique, quelle qu'en soit la raison, comme ceux qui échouent à aller jusqu'au bout du processus dématérialisé, ou qui abandonnent la démarche, existent bel et bien, leur avis, sans doute plus critique, ne mérite pas moins d'être pris en compte que celui des utilisateurs les plus convaincus. » (Défenseur des droits, 2022 : 17)*

Pour donner son avis sur l'efficacité et la qualité d'un service public en ligne sur le site de la DINUM, il faut cliquer sur un bouton prévu à cet effet. Cependant, ce bouton n'apparaît que lorsque l'utilisateur a fini toute sa procédure. Ne peuvent donc pas donner leur avis, sûrement plus critique, ceux qui n'ont pas réussi à aller au bout de la procédure. Mais la réalité est telle qu'il y a une bonne partie de la population qui ne parvient pas à aller au bout des démarches administratives en ligne. Ce constat fausse le calcul de l'indice de satisfaction par les démarches en ligne. Un autre point important qui contredit l'efficacité et la qualité des services publics grâce au numérique est l'absence d'une prise en compte de toutes les spécificités de chaque usager ; des procédures administratives en ligne inadaptées à tous les cas de figure. Dans le même rapport, le Défenseur des droits affirme :

*« En ce qui concerne la fiabilité des processus de dématérialisation menés par les administrations, certaines difficultés signalées en 2019 se vérifient toujours. En particulier, les dossiers traités par le Défenseur des droits montrent une nouvelle fois que certaines démarches numériques ne prennent pas en compte l'ensemble des situations prévues par les textes. Dans de tels cas, le numérique n'offre qu'un accès dégradé et rétréci aux droits des usagers ».*

Certains systèmes mis en place pour les démarches en ligne ne prennent pas en compte ou ont du mal à analyser les particularités de chaque usager ; c'est l'exemple de notre interviewé Didier avec la CAF qui par expérience a failli faire les frais. Il aurait reçu plusieurs fois à intervalle de chaque six mois des courriers électronique de la CAF, réclamant de l'argent. Le problème ne sera pas réglé bien que Didier ait par retour de courrier expliqué qu'il ne devait rien. Il va finalement se déplacer physiquement quand il va recevoir un dernier courrier de la CAF qui réclame 8.000 euros. Sur place, l'agent de la CAF qui va traiter l'affaire se rendra compte que c'est le système qui a mal interprété les données personnelles de Didier et de sa femme. Didier affirme : « C'est que la numérisation, c'est vachement bien, mais uniquement quand tout va bien, que tout est bien calé » (Témoignage de Didier à retrouver en Annexes à la page 74).

Un autre exemple, en 2021 la CAF avait modifié les modalités d'accès des usagers à leur espace personnel, accessible sur [caf.fr](http://caf.fr) ou sur l'application mobile. Désormais, l'espace personnel n'était accessible que par le numéro de la sécurité sociale définitif attribué par l'assurance-maladie Améli, ou un numéro d'identification national des personnes physiques. Les personnes ne disposant pas de numéro de sécurité sociale définitif, mais plutôt d'un numéro provisoire ne pouvaient pas se connecter, tout simplement parce que ce cas particulier n'était pas prévu et pris en compte lors de la mise en place du système. Ainsi, elles se retrouvent dans l'incapacité d'effectuer des demandes de prestation, ou la déclaration des changements de leur situation, ce qui constitue une atteinte aux droits des usagers.

Changer des procédures administratives papiers en procédures administratives numériques n'est pas d'office une garantie d'efficacité et de qualité. L'efficacité et la qualité sont le fruit d'une méthodologie et stratégie qui prennent en compte des systèmes d'information et des supports techniques adaptés aux profils des usagers. Actuellement, l'adoption et l'usage des technologies numériques pour les démarches administratives manquent d'une stratégie précise pour garantir une efficacité et une qualité irréprochable aux usagers.

Dans son article intitulé « Services publics, une révolution numérique en marche » Morten Nielsen affirme :

*« L'usage des technologies dans le secteur public souffre d'une absence de vision sur la façon dont ces structures pourraient être améliorées en lien avec, et soutenues par, des procédures législatives et d'autres facteurs qui caractérisent souvent les innovations réussies du secteur public (...) Le fait de considérer la seule technologie en général comme le facteur stratégique d'amélioration de l'efficacité du secteur public conduit souvent à l'échec des initiatives visant à développer les systèmes d'information et à améliorer l'efficacité du secteur public » (Meyerhoff Nielsen, 2022 : 50).*

L'efficacité et la qualité des services publics grâce au numérique ne sont pas les seuls discours du gouvernement à faire l'objet d'une remise en cause, la simplicité des démarches en ligne l'est tout autant.

### *3. Une simplification des démarches administratives pour les usagers grâce au numérique non prouvée*

Tous les usagers que nous avons interrogés dans le cadre de ce mémoire ont affirmé que la transformation numérique des services publics simplifie les démarches administratives. Cependant, certains ont surtout précisé qu'elle n'est un gain de temps que si et seulement si elle rentre dans un cadre bien défini et précis ; avec une accessibilité facile garantie et des technologies numériques bien paramétrées. Ce qui n'est pas complètement le cas. Bien que les technologies numériques aient la possibilité de simplifier certains aspects, elles ne constituent pas le remède miracle, mais peuvent également devenir un vrai défi à relever pour les utilisateurs. Effectuer une démarche en ligne devient alors un parcours de combattant. Là où avant, il suffisait de remplir un document papier et de l'envoyer par la Poste ou prendre rendez-vous pour aller le déposer soi-même ; maintenant, l'utilisateur est obligé de créer un compte sur les sites dédiés à chaque démarche administrative, s'informer lui-même, remplir tout seul ses formulaires alors qu'il le faisait avant avec un agent, essayer de deviner et de comprendre l'information qui lui est demandée et l'implication de cocher telle ou telle case, effectuer les mises à jour techniques et s'adapter aux nouveautés, etc. Le devoir d'information pèse désormais sur l'utilisateur et non sur le service public. Il revient à l'utilisateur d'être autonome, de

s'auto-former ou se faire former, il a l'obligation de s'adapter à l'administration, tout le contraire des principes du service public. Plusieurs facteurs expliquent la complexité des démarches en ligne. Tout d'abord, il y a la diversité des démarches en ligne. Il existe de nombreuses démarches en ligne et chacune d'elles nécessite des documents et informations spécifiques. L'utilisateur peut donc se perdre dans cette multitude de démarches et ne plus savoir laquelle est appropriée pour telle ou telle situation et quels documents fournir. Ensuite, les usagers peuvent avoir du mal à naviguer sur les différents sites Internet afin de dénicher les informations adéquates, remplir les formulaires en ligne et télécharger les documents. Les changements fréquents des règles de procédures peuvent aussi rendre difficile pour les usagers, le suivi des mises à jour et de s'assurer, de toujours bien remplir les exigences.

Parmi les démarches en ligne mises en place par l'État, plusieurs justifient notre remise en cause de leur simplicité. Il s'agit notamment des demandes de renouvellement de titre de séjour pour les étrangers. Selon le témoignage d'Alice, disponible dans les annexes à la page 101, la procédure de renouvellement de titre de séjour en ligne est un supplice. En effet, depuis l'année 2016, plusieurs préfetures ont mis en place des sites Internet sur lesquels les étrangers sont tenus d'y prendre préalablement un rendez-vous pour le renouvellement de leur titre de séjour. Aucune alternative n'est disponible, c'est la prise de rendez-vous en ligne ou pas de demande de titre de séjour. Ces préfetures ne proposent pas plusieurs plages horaires qui correspondraient à la quantité de demandeurs. Ainsi, dès lors qu'elles sont ouvertes, elles sont aussitôt saturées. Plusieurs étrangers se retrouvent alors dans l'incapacité de prendre un rendez-vous en ligne et par ricochet, d'effectuer leur demande de renouvellement de titre de séjour, sachant qu'ils ont une contrainte de durée à respecter. La raison principale qui devrait empêcher un étranger de faire sa demande de renouvellement de titre de séjour devrait être liée à une irrégularité ou à un manque de pièces justificatives, non pas une prise de rendez-vous en ligne. Les demandeurs sont souvent contraints de faire le guet sur les sites Internet en question afin de sauter sur la première plage horaire de libre. Certains étrangers passent des semaines, des mois sans pouvoir obtenir ce rendez-vous. La tension, c'est que ce n'est qu'à l'issue de ce rendez-vous que les préfetures examinent les dossiers pour fournir un récépissé aux demandeurs dont les dossiers sont complets. Finalement, certains se retrouvent en situation irrégulière par faute d'obtenir un rendez-vous en préfecture pour demander le renouvellement du titre de séjour. Les recruteurs par exemple se voient obliger de mettre fin à leur contrat de travail. Un autre point souligné par Alice est la lenteur du traitement des dossiers par les préfetures. Certains étrangers auraient passé des mois avec un récépissé renouvelé par la préfecture, mais sans avoir une idée exacte de la date à laquelle ils auront une vraie carte de

séjour. On pourrait donc qualifier cette démarche administrative de tout sauf de simple, et elle ne garantit pas le principe d'égalité des usagers.

La remise en cause de la simplicité des démarches administratives en ligne est aussi justifiée par les problèmes techniques que rencontrent souvent les usagers. Cela concerne les difficultés des usagers à rentrer des informations dans des cases de formulaires en ligne, qui complexifient alors la tâche. Didier, en a fait l'expérience et en témoigne dans ton interview : « Sur papier, ça paraît vachement mieux de dire qu'on a une case quelque part et la personne n'a plus qu'à remplir quand elle peut, à minuit, à onze heures, pas besoin de se soucier des heures d'ouvertures ou quoi que ce soit sauf que d'un seul coup le guichet est devenu la capacité à savoir utiliser un smartphone ou un ordinateur et dans la pratique, tu t'aperçois souvent que c'est complexe. On m'envoie un PDF au prétexte d'avoir dématérialisé, d'avoir numérisé le service. Dans 90% des cas, le PDF qu'on m'envoie, quand je double-clique dessus et qu'il s'ouvre dans l'outil que j'ai sur mon ordinateur, il n'est pas modifiable aisément, il n'a pas ces cases qui sont des cases actives et qui sont conçues pour être remplies par l'utilisateur. Ça veut dire que le PDF qu'on m'a envoyé eh bien faudrait que je l'imprime, je le remplis à la main et après, je le scanne et je le renvoie. Ça a vraiment simplifié le process ? Je ne suis pas sûr » (Entretien à retrouver en intégralité dans les annexes à la page 74).

La simplicité des démarches en ligne passe donc par la mise en place de technologies numériques qui répondent à un ensemble de critères techniques permettant à l'utilisateur d'entrer facilement ses informations. Par ailleurs, certaines démarches administratives jugées trop complexes par les usagers peuvent nécessiter une assistance personnelle pour aller au bout des démarches. Selon une étude de l'Insee parue le 11 mai 2022, un tiers des adultes ont renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne en 2021 :

*« Les contraintes liées à la dématérialisation peuvent s'avérer un véritable obstacle et conduire les personnes les plus vulnérables à renoncer à certaines démarches administratives. Ainsi, 32 % des personnes de 18 ans ou plus vivant en France métropolitaine déclarent avoir renoncé au moins une fois à une démarche administrative en ligne au cours des douze derniers mois (elles ont pu renoncer à certaines démarches mais aller au bout d'autres). Les trois quarts d'entre elles ont pu effectuer ces démarches autrement (par téléphone, sur place, etc), mais un quart, soit 8 % de la population totale, a renoncé définitivement à les accomplir. »* (9Insee).

---

<sup>9</sup> Étude réalisée par l'Insee disponible sur [<https://www.insee.fr/fr/statistiques/6438420>]

Ces renoncements seraient dus en partie aux démarches administratives jugées trop complexes en ligne. Dans son article intitulé « Services publics, une révolution numérique en marche » Meyerhof Nielsen affirme :

*« Les services en ligne du secteur public deviennent de plus en plus complexes alors que le débat se déplace des questions techniques et d'interactivité vers les activités de cœur de métier et les questions stratégiques »* (MEYERHOFF NIELSEN, 2022 : 50-58).

Dans une politique d'accompagnement des personnes qui jugent les démarches en ligne trop complexe, certaines collectivités territoriales font le choix d'avoir une alternative : les guichets. Ainsi, une personne qui renonce à une démarche en ligne peut se déplacer vers un guichet et l'y effectuer. On a donc deux politiques qui ont chacune un coût économique : la transformation numérique des services publics et le maintien de certains guichets. Dans ce contexte, peut-on affirmer une réduction des coûts de l'action publique grâce au numérique ?

#### 4. Une réduction non-effective des coûts de l'action publique grâce au numérique

La transformation des services publics mise en place par l'État à marches forcées suscite de nombreuses interrogations quant à ses potentiels avantages, notamment en ce qui concerne la réduction des coûts liés à l'action publique. Le numérique est envisagé par l'État non seulement comme un moyen d'améliorer les services rendus aux usagers, mais aussi et surtout comme un moyen de mesurer l'efficacité des dépenses publiques. La transformation numérique des services publics permettrait selon le gouvernement de réduire au niveau de chaque collectivité territoriale les dépenses de l'action publique et de répondre à la crise économique engendrée par la pandémie de la Covid-19.

Dans leur article « La digitalisation, un levier de gestion de l'austérité dans les collectivités locales ? », publié en 2022, Sébastien Dony et Christophe Maurel affirment :

*« En France comme à l'étranger, la transformation des modèles de prestation est considérée comme la stratégie la plus efficace et la plus pérenne de réduction des dépenses. Au sein de cette stratégie, les recherches empiriques montrent que les technologies de l'information et de la communication constituent un vecteur majeur d'optimisation des modèles de prestation. D'un point de vue théorique, la digitalisation serait un vecteur de transformation organisationnelle permettant de réduire les coûts. Elle permettrait de diminuer la taille des organisations, en les rendant plus plates,*

*moins complexes et moins consommatrices de ressources » (Dony et Maurel, 2022 : 9-31).*

Cependant, il convient d'analyser de manière critique cet argument avancé par le gouvernement et de se poser la question à savoir si réellement la transformation des services publics a réduit les coûts de l'action publique et a permis de redresser l'économie française. Le premier constat qui nous permet de réfuter cette thèse est le fait que certaines collectivités territoriales ont fait le choix de maintenir ouverts, quelques guichets pour des démarches administratives ; ce qui constitue une alternative aux démarches en ligne pour toutes les personnes qui rencontreraient des difficultés avec les technologies numériques. Cette stratégie en soi est salutaire dans la mesure où elle répond justement à l'hétérogénéité des usagers. Mais pas uniquement les usagers, mais aussi les agents qui ont aussi une hétérogénéité. Dans le même article, Sébastien Dony et Christophe Maurel ont écrit :

*« Les collectivités locales sont parfois confrontées à un manque de ressources financières et humaines dédiées aux projets numériques. Le manque de compétences, d'expertise et de main-d'œuvre spécialisées dans les technologies numériques est également avancé. Il faut veiller à ce qu'en pratique, les processus informatisés remplacent les processus papiers. Or, les agents ont parfois du mal à se séparer de ces derniers, ce qui engendre des situations où les deux processus opèrent en parallèle » (Dony et Maurel, 2022 : 9-31).*

La remarque est donc la coexistence de deux processus différents : le processus des démarches en ligne et celui auprès des guichets. La transformation numérique des services publics entraîne des coûts supplémentaires notamment l'investissement initial dans les infrastructures technologiques ainsi que les frais d'entretien ; la formation des employés, le stockage et la sécurité des données. Vient s'ajouter du fait du maintien de certains guichets, les coûts d'impression, de stockage et de distribution. A-t-on réellement réduit les coûts de l'action publique ? Clairement pas. Comme nous l'avons vu dans le chapitre précédant, certaines procédures en ligne peuvent être complexes conduisant les usagers à l'abandon de la procédure. Ces usagers peuvent donc se rendre dans un guichet (dans le cas où une collectivité aurait choisi de garder cette alternative aux procédures en ligne) pour y effectuer sa démarche. Ainsi, une présence et intervention humaine sont nécessaires, qui consomment du temps, donc il faut prévoir une rémunération du service rendu.

L'impact de la transformation numérique sur le coût de l'action publique est plus complexe qu'il n'y paraît. La réduction des dépenses générales, plus précisément des coûts d'impression, des frais postaux, et de distribution est souvent exposée comme source d'économies importante.



Selon l'étude réalisée par Dony et Maurel dans le cadre de leur article, les managers dans les collectivités territoriales soulignent à l'inverse d'une réduction de coûts, une augmentation des coûts d'archivage du fait des données volumineuses. Est obligatoire, la construction de salles plus grandes pouvant accueillir des serveurs pour ainsi garantir un archivage électronique intégral. Il faut noter aussi l'investissement dans des technologies numériques de pointe notamment des logiciels plus performants sans oublier les coûts de maintenance qui s'y associent. Dans ce contexte, il est évident que la réduction de coût d'impression, des frais postaux et de distribution liés au processus avec les guichets, est nettement compensée par l'augmentation des coûts de maintenance informatique.

Un autre point important dans le contexte général de la transformation numérique des services publics est la capacité financière de l'utilisateur. Si on suppose vraie la thèse du gouvernement qui stipule que la transformation numérique des services publics réduit les coûts de l'action publique, nous devons nous interroger à savoir si cette réduction est réciproque pour l'utilisateur. Est-ce que l'utilisateur dépense moins en effectuant ses démarches administratives en ligne qu'auprès d'un guichet ? Nous avons évoqué dans le chapitre précédant un transfert de responsabilités du gouvernement vers l'utilisateur avec la mise en place de la transformation numérique des services publics, un transfert également pointé du doigt par le Défenseur des droits dans le rapport « Dématérialisation des services publics : trois ans après où en est-on ? ». L'utilisateur doit être parfaitement autonome sans mobiliser les ressources administratives. L'IGAS (Inspecteur générale des affaires sociales) évoque aussi ce transfert, mais sur l'aspect économique : « Une partie du virage numérique a [...] consisté à externaliser la complexité et le coût des opérations vers les usagers, notamment en les chargeant de qualifier les informations nécessaires au traitement de leur demande de droits et de s'assurer de leur complétude là où, auparavant, les formulaires papiers Cerfa pouvaient être envoyés même incomplets pour un premier traitement ». L'externalisation des coûts vers les usagers s'effectue à plusieurs niveaux. En premier, on a les investissements initiaux. La transition vers des systèmes de transformation numérique des services publics nécessite des investissements importants en termes d'infrastructures informatiques, de logiciels. Ces coûts initiaux peuvent annuler les économies à court terme. Ensuite, nous avons les frais d'accès à Internet. L'accès aux services publics en ligne nécessite d'avoir une connexion Internet qui constitue des frais supplémentaires pour l'utilisateur chaque fin de mois. La transformation numérique des services publics suppose aussi que l'utilisateur qui ne sait pas utiliser la technologie numérique apprenne à s'en servir. Cela passe par une formation sur le tas par eux-mêmes, ou dans un centre de formation informatique à leur propre frais. S'ajoute à ces points la maintenance des infrastructures informatiques voir les

renouvellements du fait de l'évolution rapide des technologies numériques. Il s'agit là de coûts supplémentaires engendrés par la transformation numérique pour l'utilisateur qui jusque-là n'avait que les frais postaux et d'impression.

On en déduit que contrairement à ce qu'affirme le gouvernement pour légitimer sa propre politique, la transformation numérique des services publics n'a réduit entièrement les coûts de l'action publique ni pour le gouvernement, ni pour l'utilisateur. Le gouvernement semble mettre en avant que des arguments fondés sur la base d'enquêtes réalisées auprès de personnes favorables à la transformation numérique afin de légitimer la transformation numérique de ses services. Mais, la réalité reste que cette politique pèse essentiellement sur l'utilisateur qui doit être capable de tout faire avec aisance, sans se tromper, et y mettre les ressources financières nécessaire pour bénéficier de ses droits. Ce transfert de responsabilités fragilise et isole les usagers qui n'ont pas ce profil idéal, la fracture sociale numérique est évidente. La transformation numérique, engendre une déshumanisation des services publics où les usagers se sentent plus que jamais éloigné de l'État.

## **Partie 2 : Vers une rupture des liens entre État et Usagers en plus de la fracture sociale.**

La transformation des services publics impacte directement les usagers. Ces derniers qui avaient l'habitude de procéder à leurs démarches administratives en se rendant auprès d'un guichet ou en envoyant les documents par la Poste sont désormais obligés de passer par des technologies numériques afin d'y parvenir. On se demande si le gouvernement a préalablement mené une réflexion sur les impacts de sa politique de transformation numérique sur les usagers des services publics et quelle place ils occupent dans leurs stratégies.

### *1. La notion d'usager, "centrale" mais oubliée dans la transformation numérique des services publics*

Dans son chapitre « Usager » de l'ouvrage « Dictionnaire d'administration publique » paru en 2014, Camille Morio définit l'usager du service public comme suit :

*« Un usager est une personne physique ou morale qui a recours individuellement, personnellement, effectivement et directement à une prestation. La notion se démarque de celle de bénéficiaires. Cette dernière désigne l'ensemble des individus qui bénéficient collectivement, anonymement, et indirectement de l'existence des services publics en général, autrement dit le corps social. Elle ne se confond pas non plus avec celle d'administré, dans la mesure où celle-ci est plus large et tend à se confondre avec la notion de bénéficiaires » (Morio, 2014 : 515-516).*

Les services publics peuvent inclure plusieurs domaines notamment la santé, l'éducation, les transports, l'énergie, l'eau, la sécurité, la justice, l'économie. L'usager a le droit de bénéficier de services publics comme l'accès aux soins de santé, l'assurance-maladie, l'éducation, les infrastructures de transport, etc. La notion d'usager implique un cadre juridique bien défini. En effet, l'usager dispose de droits et devoirs vis-à-vis de l'État et pareil pour l'État vis-à-vis de l'usager. Dans le même chapitre, Camille Morio affirme :

*« Les droits et obligations de l'usager du service public sont entièrement marqués par les trois lois du service public dégagées par Louis Rolland, c'est-à-dire les principes d'égalité, de mutabilité et de continuité » (Morio, 2014 : 515-516).*

Les droits des usagers incluent donc l'accès équitable et non-discriminatoire aux services, la qualité des services fournis, etc. L'usager doit alors être au cœur de la transformation numérique

des services publics, car c'est lui qui y recourt. Cependant, dans le processus, l'utilisateur semble parfois être oublié. Le gouvernement dans sa politique de transformation numérique se concentre principalement sur les aspects techniques et organisationnels, au détriment des besoins réels des usagers et sans prendre en compte leurs profils. La transformation numérique des services publics serait mise en place pour un type d'utilisateur : l'utilisateur autonome, capable de faire des démarches en ligne sans aucune aide, avec aisance, sans se tromper et qui se donne les moyens matériels et économiques pour y parvenir. Dans son rapport « Dématérialisation des services publics : trois ans après où en est-on ? », le Défenseur des droits écrit :

*« Il s'agit là d'un usager idéal, vers lequel tous les usagers devraient tendre. Et pour ceux qui n'y arrivent pas, la dématérialisation forcée est une forme de maltraitance institutionnelle »* (Défenseur des droits, 2022 : 24).

Il faut reconnaître que même si cet usager idéal existe, l'ensemble des usagers des services publics n'ont pas cette qualification. Ainsi, la transformation numérique doit être précédée par des études approfondies sur les besoins réels, les attentes, les préférences des usagers et de les prendre en compte pendant la phase de déploiement des services publics en ligne. Malheureusement, le constat est tel que l'État préfère accélérer sa transformation numérique des services publics au détriment de ces usagers hors normes, en multipliant les plateformes numériques pour les démarches en ligne.

## *2. La notion de plateforme numérique centrale dans la transformation numérique des services publics.*

Les plateformes numériques sont fondamentales dans le processus de la transformation numérique des services publics. Nous allons donc étudier l'essor des plateformes numériques puis nous intéresser au concept de l'État plateforme.

### *2-1. L'essor des plateformes numériques d'État*

Une plateforme numérique est un environnement en ligne qui permet aux utilisateurs d'accéder à des services, de partager des informations et de communiquer avec d'autres utilisateurs. Elle peut prendre plusieurs formes notamment un site Internet, une application mobile, les réseaux sociaux, des places de marchés en ligne (market places), des forums de discussion, etc. La plateforme numérique peut être mise en place par une entreprise, une organisation ou par une personne physique. La notion de plateforme numérique joue un rôle central dans la

transformation numérique des services publics dans la mesure où elle en constitue le pilier. Ainsi, dans le déploiement de sa politique qui consiste à la transformation numérique des services publics, le gouvernement multiplie la création de plateformes numériques pour les démarches administratives notamment : la déclaration d'impôt, demande d'acte de naissance, changement d'adresse, demande d'inscription sur les listes électorales, demande de titre de séjour, la naturalisation, demande l'allocation familiale, l'assurance-maladie, achat de timbre, les demandes de logements HLM, la retraite et bien d'autres démarches. Les personnes interrogées pendant l'enquête dans le cadre de ce mémoire affirment avoir constaté du jour au lendemain que les démarches administratives qu'ils faisaient jusque-là auprès d'un guichet avec des agents ou en envoyant par la Poste avaient basculé en ligne. Avec un nombre si important de plateformes numériques d'État et qui ne cesse d'augmenter, une question est évidente : tendons-nous vers un État plateforme ?

## 2-2. Vers un État plateforme

Dans son chapitre intitulé « Les plates-formes publiques. Quel statut ? Quelles régulations ? », de l'ouvrage « La transformation numérique du service public : une nouvelle crise ? » Arnaud SEE affirme :

*« Les plateformes numériques correspondent à ce que le droit français dénomme les téléservices. Selon l'article premier de l'ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre relatives aux échanges électroniques, un téléservice est défini comme « tout système d'information permettant aux usagers de procéder par voie électronique à des démarches ou à des formalités administratives ». Dans ce sens de téléservices, les plateformes publiques sont les instruments de la transformation numérique du service public. Elles constituent en effet les nouvelles voies d'accès aux services publics » (Sée, 2021).*

Selon Jacques Chevallier dans son article, « Vers l'État plateforme ? », l'État plateforme serait un concept inventé par Tim O'Reilly en 2011 qui a été repris et développé en France par Nicolas Colin et Henri Verdier, deux entrepreneurs :

*« L'État est lui-même conçu comme une sorte de « porte-avion », « qui stimule et accueille l'engagement citoyen, qui favorise et utilise l'innovation du plus grand nombre, qui garantit des ressources accessibles à tous » en offrant les infrastructures nécessaires » (Chevallier, 2018 : 627-637).*

En 2013, Henri Verdier est nommé directeur d'Etalab puis à la tête de la DINSIC en 2015, fonction cumulée avec celle d'administrateur général des données. Un coup d'accélérateur est alors mis sur la numérisation des services publics. « Le thème de l'État plateforme tend dès lors à s'imposer comme une perspective relevant de l'ordre des évidences ». L'État plateforme serait alors un modèle d'organisation gouvernementale qui s'inspire des plateformes numériques pour améliorer la prestation des services publics et faciliter l'interaction entre les citoyens et l'administration. Dans ce contexte, l'État plateforme cherche à exploiter les technologies numériques pour créer une infrastructure et des services gouvernementaux plus agiles, transparents et accessibles. Il repose sur l'idée que le gouvernement devrait fonctionner comme une plateforme, fournissant des outils et des services de base sur lesquels les usagers peuvent construire des applications et des services complémentaires. Cela repose sur des principes qui incluent notamment les données ouvertes. L'État plateforme encouragerait la transparence en rendant les données du gouvernement ouvertes et accessibles au public. Cela pour permettre aux citoyens de mieux comprendre les politiques publiques et de participer de manière informée. Cependant, les enjeux ne se situent pas uniquement au niveau des données du gouvernement, mais aussi celles des usagers. Il y a donc des inquiétudes quant à la protection de la vie privée des usagers. L'utilisation abusive ou inappropriée des données peut compromettre la confiance des usagers dans le gouvernement et entraîner des violations de la vie privée. Ce point a été soulevé par Alice pendant notre entretien dans le cadre de ce mémoire ; une inquiétude justifiée par le piratage informatique de certains services publics en France notamment des hôpitaux. Les plateformes numériques étant vulnérables aux cyberattaques, l'État plateforme ne donne pas confiance aux usagers.

L'État plateforme repose sur l'utilisation des technologies numériques. Cependant, tous les usagers n'ont pas les compétences numériques nécessaires à l'usage de ces technologies. Ceci entraîne une exclusion numérique, laissant des usagers marginalisés ou incapable de bénéficier pleinement de leur droit à l'accès aux services publics. Car le constat est réel : tous les usagers des services publics n'ont pas les compétences numériques nécessaires pour effectuer les démarches administratives en ligne. Les services publics deviennent alors inaccessibles pour ces usagers.

### 3. *Des services publics inaccessibles*

La transformation numérique des services publics prive certains usagers de leurs droits à l'accès de ces services. L'incompétence numérique et Internet sont notamment des facteurs de cette inaccessibilité des services publics depuis leur transformation numérique.

#### 3-1. Les compétences numériques indispensables pour un usager des services publics en ligne

L'Eurostat, l'office statistique de l'Union européenne distingue quatre domaines de compétences numériques basiques pour les usagers des services publics en ligne. Il s'agit de la recherche d'information, la communication, la résolution de problèmes et l'usage des logiciels (<sup>10</sup>Insee). Plus précisément, il s'agirait pour un usager des services publics en ligne de maîtriser la base de l'informatique. Cela consiste à savoir utiliser un ordinateur, d'installer des logiciels, de gérer les fichiers et de comprendre les bases du fonctionnement des systèmes d'exploitation. S'y ajoute la maîtrise de la navigation sur Internet. Il s'agit pour l'utilisateur de savoir naviguer sur Internet, utiliser un navigateur web, rechercher des informations en ligne et évaluer la crédibilité des sources qui sont des compétences essentielles. Ensuite la gestion des e-mails ; il se doit de maîtriser la messagerie électronique qui est importante pour communiquer avec les administrations publiques, recevoir des notifications et gérer les correspondances officielles. L'utilisateur a également l'obligation de connaître les méthodes de création et gestion de comptes en ligne parce que de nombreux services publics en ligne nécessitent la création d'un compte utilisateur. Il est donc indispensable de savoir créer un compte, de mémoriser les identifiants et de gérer les paramètres de confidentialité. Par ailleurs, il se doit de comprendre les bonnes pratiques de sécurité en ligne, telles que la création de mots de passe forts, l'utilisation d'authentification à deux facteurs et la protection contre les logiciels malveillants, qui sont importants pour protéger ses informations personnelles. Il y a aussi les formulaires en ligne. Beaucoup de services publics exigent la soumission de formulaires en ligne. Il est donc indispensable pour l'utilisateur de savoir les remplir correctement et de comprendre les informations demandées. En outre, les compétences en communication définies par l'Eurostat impliquent que l'utilisateur doit savoir utiliser les services de messagerie instantanée, participer à

---

<sup>10</sup> Étude réalisée par l'Insee disponible sur [<https://www.insee.fr/fr/statistiques/4986976>]

des discussions en ligne. Savoir utiliser les outils de visioconférence peut aussi s'avérer être utile pour interagir avec les administrations publiques. Pour finir, la compréhension des politiques et des procédures. Il est important de pouvoir naviguer et comprendre les politiques, les règles et les procédures des services publics en ligne pour savoir comment les utiliser efficacement. Maintenant que nous connaissons les compétences numériques basiques indispensables pour effectuer des démarches en ligne, nous allons nous intéresser au nombre d'usagers français qui en disposent.

### 3-2. Des services publics en ligne qui ne tiennent pas compte de l'illectronisme en France

L'usage des technologies numériques est indispensable pour les usagers des services publics en ligne ; et comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, cet usage exige des compétences numériques basiques. Cependant, le constat est qu'une part non-négligeable de la population française ne dispose pas de ces compétences ou des moyens pour utiliser de manière autonome ces technologies. Du moins, c'est ce que prouvent certaines études effectuées par l'Insee sur différentes régions de la France notamment la région Auvergne-Rhône-Alpes et celle du Centre-Val de Loire. L'Insee désigne cette part de la population de « personnes en situation d'illectronisme ou d'illettrisme numérique ». Selon l'étude effectuée par l'Insee en Auvergne-Rhône-Alpes, « Près d'une personne sur trois a une maîtrise élevée dans les quatre domaines de compétences numériques définis par Eurostat : recherche d'information, communication, résolution de problèmes et usage de logiciels. C'est un peu plus qu'en France de province. À l'inverse, 15 % de la population âgée de 15 ans ou plus, soit environ un million de personnes, sont potentiellement en situation d'illectronisme parce qu'elles n'ont pas utilisé Internet pendant l'année (14 %), par manque de connaissances ou impossibilité matérielle, ou parce qu'elles l'ont utilisé sans pour autant maîtriser les quatre domaines de ces mêmes compétences (1 %). Cette proportion est un peu moins importante qu'en France de province (17 %) »<sup>(11)</sup>Insee). Dans la région Centre-Val de Loire, un habitant sur cinq n'a aucune compétence numérique selon l'Insee : « En 2019, 19 % de la population âgée de plus de 15 ans résidant en Centre-Val de Loire est en situation d'illectronisme. Le taux d'illectronisme est plus élevé dans la région qu'en France de province (17 %) et le Centre-Val de Loire se classe au 3<sup>e</sup> rang des régions de France métropolitaine les plus touchées derrière la Corse et la Normandie. De

---

<sup>11</sup> Étude réalisée par l'Insee, disponible sur [<https://www.insee.fr/fr/statistiques/6676244>]



surcroît, la part des personnes ayant une maîtrise élevée des outils numériques est la plus faible dans la région. C'est uniquement le cas de 21 % des habitants, contre 27 % en France de province » (<sup>12</sup>Insee). L'ensemble des personnes interrogées pendant notre enquête dans le cadre de ce mémoire ont reconnu avoir été en situation d'illectronisme à un moment de leur vie et ont dû apprendre pour ne plus l'être. D'après l'étude de l'Insee en Auvergne-Rhône-Alpes, l'âge serait un facteur de l'illectronisme : « Le phénomène s'accroît nettement avec l'âge : 7 % pour les 45-59 ans, 19 % entre 60 et 69 ans et 56 % à partir de 70 ans, ces derniers représentant 17 % de la population régionale. Cet effet d'âge masque un effet de génération, les plus âgés ayant eu accès aux outils numériques tardivement dans leur vie » En ce qui concerne l'étude effectuée en Centre-Val de Loire, en plus de l'âge, l'Insee distingue le niveau de diplôme et le revenu comme facteurs de l'illectronisme : « Les « fragilités numériques » se cumulent fréquemment avec des fragilités sociales et économiques. Le taux d'illectronisme diminue avec le niveau de diplôme : 39 % des personnes pas ou peu diplômées sont en situation d'illectronisme, contre seulement 4 % des diplômés du supérieur (...). Au sein de la population active, les ouvriers (11 %) et les agriculteurs (12 %) sont les plus touchés par l'illectronisme. À l'inverse, plus d'un cadre sur deux a une maîtrise élevée du numérique, en lien avec ses usages professionnels. Le clivage lié à l'âge peut être atténué par le niveau de diplôme et l'ancienne catégorie socioprofessionnelle des personnes ». Notre enquête dans le cadre de ce mémoire s'est initialement basée sur la catégorie socioprofessionnelle des personnes interviewées. Il en ressort que la majorité a découvert le numérique à un âge avancé, mais ceux qui ont une activité professionnelle qui nécessite l'usage des outils numériques ont très vite appris à utiliser les technologies numériques notamment un ordinateur et des logiciels. Notre enquête confirme également que le niveau de diplôme est un facteur déterminant de l'usage des technologies numériques. C'est le cas de Didier qui est enseignant-chercheur et Claire qui a un Master. De l'entretien avec Claire, il ressort que certains agriculteurs préfèrent confier la gestion de leur comptabilité à des prestataires externes justement parce qu'ils n'ont pas les compétences nécessaires pour s'en occuper eux-mêmes. Claire, quant à elle s'occupe personnellement de la comptabilité de son activité agricole avec son mari parce qu'elle a fait un Master contrôle qualité avant sa reconversion. Dans son ancien travail, elle avait l'habitude d'utiliser les technologies numériques. Elle a affirmé qu'avant la rencontre de son mari, ce dernier avec sa mère avaient externalisé la comptabilité de leur activité parce qu'aucun des deux

---

<sup>12</sup> Étude réalisée par l'Insee disponible sur [<https://www.insee.fr/fr/statistiques/6657843#titre-bloc-3>]

n'avait les compétences nécessaires pour s'en occuper. Ainsi de notre enquête, nous pouvons confirmer qu'effectivement, la catégorie socioprofessionnelle et le niveau de diplôme influencent l'usage des technologies numériques. Les moins diplômés et les personnes exerçant des métiers manuels sont susceptibles d'être en situation d'illectronisme. Dans son article « Le numérique à l'épreuve des fractures sociales » Dominique Pasquier écrit :

*« Les personnes non diplômées et aux bas revenus restent éloignées d'Internet ; elles ont un rapport difficile à l'écrit et craignent une mise à mal de la cohésion familiale. La numérisation de l'administration ajoute ainsi à la fracture sociale une fracture numérique » (Pasquier, 2022 : 14-20).*

Les personnes que nous avons interviewées ont également évoqué le coût des technologies numériques comme facteur de l'illectronisme. Dans l'ouvrage « La transformation numérique du service public : une nouvelle crise ? » Anne Gasier affirme :

*« Il y a les personnes en difficultés avec le numérique. Ce sont essentiellement les retraités, les non diplômés ou les personnes à faible revenu » (Gasier,2021)*

L'Insee à travers son étude dans le Centre-Val de Loire a également fait ressortir des inégalités territoriales en matière d'illectronisme. En effet, « Le taux d'illectronisme serait légèrement supérieur dans l'espace rural (20 % de la population, contre 18 % dans l'espace urbain). Il est toutefois plus important dans l'espace rural à habitat très dispersé, où un habitant sur quatre est concerné. Ces territoires sont aussi ceux à la couverture numérique moins complète » (<sup>13</sup>Insee). Au-delà de ces causes d'illectronisme que nous venons d'exposer, il y également Internet qui constitue l'un des principaux facteur d'illettrisme numérique et donc d'inaccessibilité aux services publics.

---

<sup>13</sup> Étude réalisée par l'Insee disponible sur [<https://www.insee.fr/fr/statistiques/6657843#titre-bloc-3>]

### 3-3. Internet, un facteur d'inaccessibilité aux services publics en ligne

« Parmi les oubliés de la dématérialisation figurent les personnes qui résident dans des territoires où la couverture internet est de qualité insuffisante voir inexistence » (Gasier, 2021). Un nombre encore important d'utilisateurs n'ont pas accès à une connexion Internet de qualité suffisante pour effectuer leurs démarches administratives en ligne. Dans une étude publiée en 2019, 12 % des individus de 15 ans ou plus résidant en France hors Mayotte ne disposent d'aucun accès à Internet depuis leur domicile, quel que soit le type d'appareil (ordinateur, tablette, téléphone portable) et de connexion. Les inégalités persistent :

*« Les personnes âgées, peu diplômées ou dont le niveau de vie est modeste disposent moins souvent d'un accès personnel à Internet. Ainsi, 53 % des 75 ans ou plus n'ont pas accès à Internet, comme 34 % des personnes sans diplôme ou titulaires d'un certificat d'études primaires (CEP) et 16 % des plus modestes (vivant dans un ménage du 1<sup>er</sup> quintile de niveau de vie) » (14Insee).*

L'absence d'une couverture du réseau internet à haut débit a des conséquences sur l'accès des utilisateurs aux services publics en ligne. Ce point a été évoqué par Claire lors de notre entretien (retranscription disponible dans les annexes à la page 91) où elle dit : « La transformation numérique nécessite d'être reliée à Internet. Ici, nous avons un réseau filaire très vétuste : ADSL seulement. Donc, avec la box, ça rame ça rame ! Depuis trois (03) ans nous avons la chance d'avoir la 4G sur le relais téléphonique, ça change tout. Mais parfois, lorsqu'il y a des orages, le relais saute. Régulièrement, nous sommes privés de téléphone l'été. Parfois durant deux, trois, quatre semaines. Et donc plus d'Internet. C'est problématique. Il n'y avait pas ce souci avec le papier, et tout le monde n'a pas la chance d'avoir une bonne connexion Internet, il y a encore beaucoup de zones blanches sur le territoire. Et nous sommes situés à 45 minutes de route des organismes administratifs Aurillac et à 25 minutes de route de la Poste la plus proche ». Ce témoignage en plus de confirmer l'inaccessibilité aux services publics en ligne causée par l'absence de couverture Internet, soulève aussi la question des zones rurales et celles montagneuses qui semblent être les moins couvertes par la fibre optique. Selon l'étude faite par l'Insee en région Auvergne-Rhône-Alpes :

*« La part des locaux éligibles au très haut débit pour la couverture fixe est de 67 % en juin 2021, bien en deçà du niveau national (74 %), en raison notamment d'un relief particulièrement montagneux. Cette couverture varie fortement d'un département à*

---

<sup>14</sup> Étude réalisée par l'Insee disponible sur [<https://www.insee.fr/fr/statistiques/4241397>]

*l'autre : environ 30 % des locaux seulement, sont couverts en Ardèche, en lien avec des difficultés d'entretien du réseau cuivre existant, ainsi que dans les départements alpins, contre 90 % environ dans le Rhône et dans la Loire » (15Insee).*

Dans notre entretien avec Isabelle, elle a souligné le fait que même avec une couverture Internet, lorsque des incidents liés au climat surviennent dans sa zone qui est une zone rurale, la population reste longtemps privée de la connexion Internet supprimant ainsi la continuité du service public. Pour son rapport « Dématérialisation des services publics : trois ans après où en est-on ? », le Défenseur des droits dit avoir consulté un acteur associatif qui indique que :

*« Dans le cadre de l'expérimentation de la dématérialisation des convocations et des décisions du directeur de l'OFPRA, certaines structures en Bretagne accueillant des demandeurs d'asile avaient une couverture réseau insuffisante pour que ces derniers puissent réaliser leurs démarches en ligne. Face à des démarches exclusivement dématérialisées, sans possibilité d'alternative par courrier, ces usagers se trouvent démunis et plusieurs d'entre eux ont ainsi été privés d'accès à un service public et n'ont pas pu faire valoir leurs droits » (Défenseur des droits, 2022 : 14)*

Une caractéristique des technologies numériques est qu'elles évoluent très vite. Dans ce contexte, l'illectronisme en outre d'une absence de couverture de réseau Internet ne réduit pas la fracture numérique. Parmi les oubliés de la transformation numérique des services publics se trouvent également des personnes qui rencontrent des difficultés spécifiques pour effectuer en ligne leurs démarches administratives. Nous voulons parler des personnes en situation de handicapées.

#### 3-4. Des principes du service public bafoués pour les personnes en situation de handicap

Avant tout, intéressons-nous d'abord à la notion de service public. Dans son article « l'administration électronique : un vecteur de qualité de service pour les usagers », Laëtitia Roux définit le service public comme suit :

*« Sous la Troisième République naissante, la notion de service public était claire et distincte. Le service public se définissait comme une mission d'intérêt général exercée par une personne publique dotée, le cas échéant, de prérogatives de puissance publique*

---

<sup>15</sup> Étude réalisée par l'Insee disponible sur [<https://www.insee.fr/fr/statistiques/6676244>]

*et soumise à un régime juridique exorbitant adapté aux besoins du service. Une équation simple liait le service public, la personne publique et le régime de droit public (...). La notion de service public se caractérise par le régime juridique qui lui est applicable. Toute activité de service public est traditionnellement soumise aux principes d'égalité, de continuité et de mutabilité » (Roux, 2010 : 20-29).*

Le principe d'égalité et de mutabilité sont particulièrement importants pour appréhender la situation des personnes en situation de handicap pendant la transformation numérique des services publics. Le principe d'égalité stipule que tous les usagers ont droit à un égal accès aux services publics. Celui de mutabilité quant à lui exige impérativement l'adaptation du service public au développement de nouvelles technologies afin de garantir à tous l'accès aux services publics. Cela voudrait dire que les sites web, les applications mobiles et les plateformes en ligne des services publics doivent être conçus de manière à être accessibles à tous, y compris aux personnes ayant des handicaps visuels, auditifs, moteurs ou cognitifs. Cela implique de créer des sites Internet ou d'applications en conformité avec le RGAA (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité) et d'adopter des normes d'accessibilité, telles que les WCAG (Web Content Accessibility Guidelines), qui permettent de rendre les contenus en ligne plus facilement utilisables pour tous. Le constat est que toutes les plateformes numériques et applications créées par le gouvernement dans le cadre de la transformation numérique des services publics ne respectent pas ces règles d'accessibilité. Alors que de plus en plus de services et d'informations sont accessibles en ligne dans le cadre de la transformation numérique des services publics, les personnes en situation de handicap sont privées de leurs droits à l'accès aux services publics. Par exemple, un site web qui n'est pas compatible avec les technologies d'assistance utilisées par les personnes malvoyantes ou une application mobile qui n'est pas adaptée aux personnes rencontrant des difficultés motrices peut rendre l'accès aux services publics plus difficile, voire impossible. Dans son rapport « Dématérialisation des services publics : trois ans après où en est-on ? », le défenseur des droits écrit :

*« L'outil captcha, qui vise à vérifier par le biais d'une question-réponse que la personne cherchant à accéder aux informations du site n'est pas un robot, exige que l'utilisateur déchiffre des signes qui sont illisibles pour les personnes mal ou non-voyantes. Leur lecture audio est par ailleurs couverte par un bruit de fond sonore afin d'empêcher les logiciels malveillants de les identifier, ce qui rend ces caractères peu audibles. Les déficients visuels sont ainsi privés d'accès à de nombreux services publics numériques dans leurs démarches (FranceConnect, Journal-officiel. Gouv, site des administrations, etc.) alors qu'il existe pourtant d'autres sécurités numériques qui ne sont pas basées*

*sur la lecture de caractères difficilement déchiffrables* » (Défenseur des droits, 2022 :34)

Afin de vérifier par nous-mêmes, nous nous sommes connectés sur deux sites du gouvernement, il s'agit de FranceConnect et [impot.gouv.fr](http://impot.gouv.fr). Nous avons choisi FranceConnect, car ce site est censé être la solution du gouvernement pour faciliter la connexion aux services et démarches en ligne. Il devrait permettre d'accéder à plus de 1400 services en utilisant un seul compte et un mot de passe que l'utilisateur possède déjà. Pour un tel site, la logique voudrait qu'il soit adapté et accessible à tous les usagers y compris les personnes en situation de handicap. Cependant, en nous rendant sur le site précisément dans le menu « Accessibilité », nous avons constaté qu'il est non conforme aux normes d'accessibilité. Par ailleurs, nous avons choisi de vérifier l'accessibilité du site [impot.gouv.fr](http://impot.gouv.fr) parce que pendant nos entretiens, quand nous avons posé la question aux personnes interrogées à savoir quelles démarches ils effectuent régulièrement en ligne, la déclaration des impôts ressort dans toutes les réponses. Cela peut s'expliquer aussi par le fait que la déclaration des impôts est une démarche obligatoire pour tous les citoyens français. Ainsi, quand nous avons été vérifiés sur le site, nous avons constaté une déclaration de la Direction générale des Finances publiques qui stipule qu'[impot.gouv.fr](http://impot.gouv.fr) serait partiellement en conformité avec le RGAA. Les points de blocage seraient qu'il n'y a pas d'alternative non visuelle pour le Captcha et l'opération du calendrier aussi n'est pas accessible pour les personnes en situation de handicap précisément les malvoyants.

Comment veut-on qu'une personne malvoyante déclare ses impôts si le site dédié à cette démarche administrative n'est pas accessible aux malvoyants ? Cela constitue indiscutablement une atteinte aux droits des personnes en situation de handicap. On ne peut pas affirmer dans ce contexte qu'il y a un égal accès aux services publics à tous les usagers encore moins affirmer l'efficacité et la simplicité des démarches en ligne. Dans certains cas, ces personnes en situation de handicap peuvent compter sur leur famille pour effectuer leurs démarches administratives, comme le cas de Sylviane avec qui nous avons effectué un entretien. Sa sœur est atteinte de la maladie de Parkinson, elle n'arrive pas à se déplacer ni à s'exprimer selon les propos de Sylviane. Cette dernière s'occupe donc entièrement d'effectuer les démarches administratives de sa sœur. On se demande alors comment font les autres personnes en situation de handicap et qui n'ont pas de famille sur laquelle compter ? C'est une question parmi tant d'autres que le gouvernement semble ne pas avoir étudié avant le déploiement de sa politique de transformation numérique des services publics. Une numérisation inclusive devrait comprendre la formation préalable des développeurs et des concepteurs sur les bonnes pratiques en matière d'accessibilité, la réalisation de tests d'accessibilité réguliers, ainsi que la consultation des

personnes handicapées pour recueillir leurs retours et leurs besoins spécifiques. Contrairement à cela, le gouvernement a lancé des plateformes numériques qui ne répondent pas aux critères d'accessibilité pour des services publics de plus en plus déshumanisés.

#### *4- La déshumanisation des services publics par la transformation numérique*

Un problème soulevé par la majorité des personnes interrogées dans le cadre de ce mémoire, et qui est lié à la transformation numérique des services publics, c'est l'absence de rapport humain. Une déshumanisation des services publics qui éloigne l'État de ses usagers.

##### 4-1. Les Chatbots et les réponses automatiques

Selon Microsoft, un chatbot désigne une application logicielle qui interagit dans une conversation naturelle entre des êtres humains. Ils utilisent l'intelligence artificielle (IA) et le traitement du langage naturel (NLP) pour permettre aux utilisateurs d'interagir avec les services web ou les applications avec des contenus qui peuvent être du texte, du graphique ou un vocal. Les chatbots peuvent donc comprendre le langage humain naturel, simuler une conversation entre des êtres humains et exécuter des tâches simples et automatiques. Ainsi, sur les sites Internet publics, ils sont conçus pour interagir avec les visiteurs et répondre à leurs questions ou les aider dans leurs démarches. Cependant, étant généralement programmés pour répondre à un ensemble de questions fréquemment posées ou pour effectuer des tâches spécifiques, il arrive que les chatbots ne soient pas en mesure de répondre à certaines questions des usagers. En effet, chaque usager peut être dans une situation spécifique nécessitant une réponse beaucoup plus personnalisée, mais les chatbots étant conçus pour ne répondre qu'à une liste précise de questions, ils se retrouvent dans l'incapacité de résoudre le problème de l'utilisateur. La deuxième solution pour l'utilisateur serait de fouiller dans la foire aux questions si le site Internet en dispose. Le constat reste le même, l'utilisateur n'y trouve pas toujours la réponse adaptée à sa situation. Une troisième solution s'offre à lui, c'est la possibilité d'envoyer un message au service en ligne, dans le cas où il se trouve sur le site Internet une messagerie. Dans ce cadre, qu'est-ce qui se passe ? L'utilisateur reçoit un message automatique qui a bien sûr été programmé par le service, un message qui ne répond pas toujours la problématique soumise par l'utilisateur. Une situation qui peut priver un usager de ses droits aux services publics, car ne pouvant régler son problème. Dans certains cas, les interactions avec les fonctionnaires peuvent être essentielles pour fournir un soutien personnalisé, répondre aux questions complexes et offrir

une assistance empathique. Lorsque ces interactions sont remplacées par des systèmes automatisés, il peut y avoir une perte de cet aspect humain, ce qui peut rendre les services publics moins accueillants et moins adaptés aux besoins individuels des usagers. Le point de tension avec les messages automatiques par exemple, c'est que l'utilisateur a beau écrire et envoyer des messages spécifiques à sa situation, il ne recevra que ce message automatique. Même si plusieurs jours plus tard, il renvoie un autre message, il reçoit toujours le même message automatique, et ça peut créer de la colère, de la frustration pour l'utilisateur qui se retrouve dans l'incapacité d'obtenir une vraie réponse. Alice en témoigne lors de notre entretien avec elle : « Je râle beaucoup quand ça prend du temps, quand ça m'envoie des messages automatiques (...) Qu'il y ait de l'humain derrière, parce que des fois, tu as besoin de tout, sauf de message automatisé, ça te fait mal tu te dis mais est-ce que quelqu'un s'occupe réellement de mon dossier ? » (Témoignage à retrouver dans les annexes à la page 101)

Quand l'utilisateur se retrouve dans ce cas où ni les chatbots, ni la messagerie n'ont pu lui permettre de résoudre son problème, la dernière solution qui s'offre à lui est de se déplacer personnellement dans un guichet pour parler de vive voix à un agent. Cependant, il se trouve que depuis la transformation numérique des services publics, plusieurs guichets sont supprimés dans certaines zones. Et ceux qui sont maintenus ouverts ne couvrent pas toujours tous les besoins des usagers. Didier en témoigne lors de notre entretien (retranscription disponible dans les annexes à la page 74) : « Avant, tu savais qu'à Bourg-d'Oisans tu aurais du service public, qui pourrait résoudre ton problème, et Bourg-d'Oisans, c'était à une demi-heure. Aujourd'hui en théorie depuis ton petit village paumé dans la montagne, avec trois clics Internet et un coup de 4G, tu peux résoudre ton problème, oui en principe et tant que tu pourras le résoudre eh beh c'est mieux que d'avoir à descendre à Bourg-d'Oisans. Mais le jour où tu ne peux plus le résoudre, eh beh quand tu descends à Bourg-d'Oisans, tu t'aperçois qu'il n'y a personne qui peut le résoudre pour toi à Bourg-d'Oisans et que tu es obligé d'aller jusqu'à Grenoble. Et dans ce cas-là, c'est le contraire qui s'est passé, ton problème pour le résoudre, il faut que tu ailles plus loin et c'est plus difficile ». Il s'agit là du cas de suppression de guichet par la transformation numérique. Par ailleurs, dans le cas où l'utilisateur arriverait à avoir un guichet maintenu ouvert, il n'a aucune garantie d'obtenir de l'aide avec des agents qui semblent ne pas non plus avoir l'accès aux démarches en ligne : « Avant, tu te pointais à la préfecture et tu dis oui, j'ai fait mon dépôt et ça prend du temps, l'agent te dit oui, c'est en cours et tout ce qu'il faut pour te rassurer ; mais, maintenant tu y vas on te dit juste oui, avez-vous fait votre demande sur Internet, si oui ça avance. Une des réponses qu'on m'a donnée, c'est : une fois que vous avez fait votre demande sur Internet, nous, on ne peut plus rien faire. Mais qui gère Internet ? »



(Témoignage d’Alice disponible dans les annexes à la page 100). Ce témoignage interpelle aussi sur l’impact de la transformation numérique des services publics sur les agents, qui peuvent parfois être désagréables avec les usagers en quête de solutions à leurs problèmes. L’usager peut le ressentir comme un refus de droit à l’accès aux services publics comme en témoigne Didier qui en a fait l’expérience : « En fait tu vas à la mairie parce que tu es déjà en situation de ‘j’ai un vrai problème’, et la personne à la mairie, la première chose qu’elle te dit, c’est : démerdez-vous avec la plateforme numérique. Je suis désolé mais, si j’avais réussi à me démerder avec la plateforme numérique je ne serais pas venu vous voir. Donc en fait, d’une certaine façon si la première personne physique que tu essayes d’aller voir pour résoudre ton problème te dit « démerdez-vous avec la plateforme numérique » je ressens, en tant que citoyen, je ressens ça comme un déni de service public » (témoignage disponible dans les annexes à la page 74).

Avec la transformation numérique des services, l’usager semble ne pas trop avoir la possibilité de choisir son mode de relation avec l’administration. Il ne peut pas recourir comme il veut soit à un processus électronique, soit aller dans un guichet. Dans son ouvrage « Communication des organisations publiques » Martial Pasquier écrit dans le chapitre 8 :

*« Les TIC induisent une modification fondamentale des relations entre les collectivités publiques les citoyens et les organisations privées (relations numériques). Malgré les indéniables avantages qu’elles apportent, il ne faut pas oublier que les relations au travers de ces supports sont largement déshumanisées. Dans le cadre de sa fonction d’animation des liens sociaux entre les individus, l’administration ne doit pas réduire sa présence à des échanges électroniques et doit veiller à une présence physique visible » (Pasquier, 2017 : 235-255)*

Dans un contexte où les mesures prises dans le cadre de cette politique de transformation numérique ne répondent pas parfaitement aux besoins des usagers comme nous avons pu le voir avec les exemples de chatbots et de messages automatiques, il est indiscutable que l’usager ne jouit pas complètement de son droit aux services publics. Les chatbots et les messages automatiques ne sont pas que les limites de la transformation numérique des services publics, il y a aussi les numéros de téléphones à joindre en cas de problème, mais qui ne dirigent pas toujours l’usager vers le bon service.

#### 4-2. Des numéros à contacter en cas de problème qui ne dirigent pas toujours l'utilisateur vers le bon service public

Il faut s'armer de patience, beaucoup de patience pour réussir à joindre certains services publics en ligne, c'est ce qui ressort de nos entretiens. En effet, sur les sites Internet dédiés aux procédures administratives en ligne, les acteurs des services publics y laissent des numéros de téléphone à contacter par les usagers dans le cas où ils rencontreraient des problèmes. Parfois, il n'y a pas de numéros sur les sites Internet, il revient à l'utilisateur d'aller à la recherche de l'information c'est-à-dire rechercher le numéro pour appeler le service notamment sur Google. Cependant, le constat est que dans la majorité des cas, ces numéros ne dirigent pas vers le service idéal pour régler la problématique de l'utilisateur. Claire nous a affirmé pendant notre entretien en avoir fait l'expérience avec le service de douane qu'elle a eu du mal à joindre : « Je tape sur Internet service des douanes et je tombe sur un numéro, après j'ai eu au moins quatre à cinq personnes avant d'avoir une personne qui me dit oui vous êtes au bon endroit, c'est le bon service » (Retranscription complète disponible dans les annexes à la page 91). C'est la preuve que l'État met en ligne des services sans fournir toutes les informations précises et nécessaires à l'utilisateur. Dans le cas où le numéro serait le bon, ce qui est déploré est parfois le temps d'attente en ligne pour l'utilisateur avant d'avoir un interlocuteur au téléphone. C'est le cas notamment avec la CAF où le temps d'attente peut être très long, de quoi décourager l'utilisateur qui peut mettre fin à l'appel sans avoir la solution à son problème. Le dernier cas est celui des numéros de téléphone où l'utilisateur tombe directement sur un chatbot vocal qui n'offre pas à l'utilisateur la possibilité de parler à un agent, mais qui l'invite à se reconnecter au site Internet du service, site sur lequel l'utilisateur était sans pouvoir y trouver la réponse à sa problématique. Au-delà de ces difficultés, la navigation sur les différentes plateformes numériques mises en place par l'État pour la transformation numérique des services publics, se révèle compliquée pour les usagers. Cela est notamment dû à l'ergonomie de ces plateformes, et à l'usage d'un langage soutenu incompréhensible par tous les usagers.

### **Partie 3 : Une transformation numérique avec des plateformes numériques non-ergonomiques.**

L'ergonomie d'un site Internet est d'une importance capitale pour offrir une expérience utilisateur optimale. Elle repose sur plusieurs critères notamment la responsivité, le design graphique, etc. Selon les personnes interrogées dans le cadre de ce mémoire, ces critères semblent ne pas avoir été prises en compte lors de la conception des sites Internet dédiés aux démarches administratives en ligne.

#### *1. Des sites Internet ergonomiques indispensables pour une bonne qualité de service public en ligne*

Nous allons nous intéresser à l'adaptation des sites Internet dédiés aux services publics sur différents supports technologiques.

##### 1-1. Des sites Internet non-responsives

La responsivité fait référence à la capacité d'un site Internet à s'adapter et à offrir une expérience de navigation optimale sur différents appareils et tailles d'écran, notamment les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables, les tablettes et les smartphones. En clair, un site Internet responsif est un site qui redimensionne et adapte automatiquement ses pages en fonction de l'écran sur lequel l'internaute (qui est dans le cadre de ce mémoire, l'utilisateur des services publics) navigue. De ce fait, la responsivité est capitale dans le paysage Numérique. La première raison qui justifie son importance est liée au fait que tous les usagers ne se connectent pas avec la même technologie numérique. Les uns se connectent avec un ordinateur, les autres avec un smartphone ou encore une tablette. Les usagers s'attendent donc à ce que les sites Internet dédiés aux démarches administratives en ligne s'affichent correctement et fonctionnent de manière fluide sur tous les appareils, ce qui n'est pas toujours le cas. Didier a notamment donné comme exemple du site de la SNCF dont la navigation sur un smartphone serait plus compliquée que sur un écran d'ordinateur : « Acheter un billet de train avec mon téléphone, ça me met hors de moi, ça me gave ! Je trouve l'interface mal foutue, ça me gonfle, ça me fatigue, j'y arrive pas, ça ne marche pas comme je veux ça m'énerve. Donc je ne le fais pas sur mon téléphone, je prends mon ordinateur systématiquement, ça marche mieux. Sur ordinateur comme sur téléphone, ça reste la même plateforme dans la mesure où il s'agit de SNCF Connect

(...) C'est la même plateforme mais tu t'aperçois qu'en terme d'ergonomie, l'ergonomie sur téléphone, elle est à chier, enfin je la trouve à chier alors que sur l'ordinateur, je le trouve plus simple » (Témoignage disponible dans les annexes à la page 74). Un site responsif garantit une bonne expérience utilisateur, cohérente, quel que soit le dispositif utilisé. Cela favorise la satisfaction des utilisateurs, prolonge leur temps de visite sur le site et augmente les chances de conversion. Cependant, dans le cas contraire, si nous prenons l'exemple de Didier et la SNCF, l'utilisateur, c'est-à-dire l'utilisateur n'est pas satisfait de son parcours. Partant du fait qu'il est déjà très frustrant pour une personne qui dispose des bonnes technologies numériques et les compétences, de ne pas pouvoir naviguer fluidement sur les différentes pages d'un site Internet, on pourrait imaginer à quel point ce serait un calvaire pour une personne qui pour une raison ou une autre ne dispose pas de toutes les compétences numériques basiques, ni les bons outils de naviguer sur un site Internet qui n'est pas responsive. On conclut donc que la transformation numérique des services publics inclut obligatoirement la conception de sites Internet responsifs afin de garantir une bonne expérience utilisateur aux usagers. Au-delà de la responsivité des sites Internet, il est nécessaire d'y employer des termes simples et compréhensibles par tous les usagers.

## 1-2. L'usage d'un langage technique incompréhensible par tous les usagers

Plusieurs personnes interrogées dans le cadre de ce mémoire ont pointé du doigt l'usage d'un langage très technique sur les sites Internet dédiés aux démarches en ligne qui complique les procédures. En effet, un langage trop soutenu peut rendre la compréhension difficile pour certains usagers, en particulier pour ceux qui ne maîtrisent pas parfaitement la langue ou qui rencontrent des difficultés de lecture. Sylviane, Claire, et Alice en témoignent (disponibles dans les annexes respectivement sur les pages 62, 91 et 101) : « Il y a des sites où on ne comprend pas trop où ils veulent en venir ou ce qu'ils demandent » (Sylviane) ; « C'est pareil des fois ils ont des termes qu'il faut savoir quoi mettre derrière ce terme quoi enfin (...) le chiffre d'affaires un truc comme ça, ça va être une expression particulière » (Claire) ; « Il y a des fois, tu vas sur les sites ils te demandent des trucs, mais tu ne sais pas ce que c'est. Tu dois aller sur Google pour taper qu'est-ce que c'est avant de savoir que, ah c'est ça. Et puis des fois, ce n'est pas vraiment des choses faciles à comprendre, si vraiment tu n'es pas allé loin dans les études, tu ne vas pas franchement comprendre ce qu'ils te demandent. Ils passent par des langages vraiment où ils te demandent des choses que tu ne comprends pas » (Alice). Ainsi, le langage technique cause l'éloignement d'un public d'usagers. En effet, l'utilisation d'un langage trop formel peut

créer une distance entre l'administration et les citoyens, donnant l'impression d'une communication froide et impersonnelle. Aussi, l'utilisation d'un langage soutenu peut poser des problèmes aux utilisateurs dont la langue maternelle n'est pas celle dans laquelle le site est rédigé, ce qui peut entraîner une exclusion linguistique. Il est donc indispensable de trouver un équilibre entre le langage soutenu et la clarté, en tenant compte du profil de tous les usagers et des objectifs de communication du site Internet dédié au service public. Ce qui n'est malheureusement pas le cas actuellement pour tous les sites Internet d'État. Dans ce contexte, l'utilisateur est souvent amené à effectuer des recherches afin de comprendre l'information qui lui est demandée et savoir où il peut la trouver. Pour bénéficier du service public qui constitue un droit, l'utilisateur est donc obligé de s'informer en toute autonomie afin de fournir les bonnes informations. Une situation qui aurait pu s'éviter avec l'adoption d'un langage clair, simple et accessible tout en maintenant un niveau de formalité approprié. Dans un entretien, Marine Boudeau, cheffe du pôle design des services numériques, affirme :

*« Au-delà des améliorations que nous pouvons apporter via la technologie et le numérique, nous devons travailler de façon plus approfondie sur le design et le langage utilisés pour ces démarches, souvent incompréhensibles par les usagers. Faire simple est un vrai travail et un devoir pour ne pas exclure par le design. Il faut pour cela soumettre régulièrement ces interfaces aux citoyennes et citoyens et faire tomber ces barrières de communication avec l'administration »* (<sup>16</sup>Marine Boudeau).

Au-delà de l'usage d'un langage accessible à tous les usagers qui est nécessaire, il est aussi indispensable de retravailler le design graphique des sites Internet afin que l'agréable soit joint à l'utile.

### 1-3. Quand l'agréable n'est pas joint à l'utile

Un point soulevé par Sylviane au cours de notre entretien, c'est que même si on observe une évolution du design graphique des sites Internet dédiés aux démarches administratives en ligne, l'État doit continuer à s'investir pour rendre encore plus agréables les interfaces des sites Internet. En effet, selon certaines personnes interviewées, les designs graphiques des sites Internet dédiés aux services publics ne sont pas tous conviviaux. Or, il est de la responsabilité l'État de s'assurer que les sites Internet aient une interface conviviale, avec une disposition

---

<sup>16</sup> Entretien avec Marine Boudeau disponible sur [<https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2022-1-page-59.htm>]

claire et une navigation intuitive. Ce qui devrait rendre l'expérience agréable pour les utilisateurs et les encouragera à explorer davantage le contenu du site. Ces sites doivent proposer un contenu intéressant et engageant qui soit pertinent pour les usagers. L'utilisation de différents formats tels que des vidéos, des infographies, des images, peuvent s'avérer importants sur certains sites afin d'expliquer aux usagers l'information qui leur est demandée, où la trouver, comment remplir les formulaires, etc. Le choix des couleurs et des polices peuvent également parfois constituer un frein pour une bonne expérience utilisateur pour les usagers.

## 2. *Des services d'inclusion numérique méconnus par les cibles*

De nos différents entretiens effectués avec différentes personnes (usagers) ressort un constat : les dispositifs d'accompagnement pour une inclusion numérique mis en place par l'État sont méconnus par les cibles. Parmi ces dispositifs, nous allons parler notamment de France services. France services est un réseau de structures piloté par le ministère de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales via l'Agence nationale de la cohésion des territoires. Le réseau se compose de 2379 guichets uniques de proximité regroupant sur leurs sites plusieurs administrations : « La mise en place du réseau France services fait écho aux volontés du gouvernement de rapprocher le service public des usagers » (<sup>17</sup>Ministère de l'économie). Ainsi les agents France services ont la tâche d'accueillir les usagers et les accompagner pour toutes leurs démarches administratives au sein de ces guichets uniques. Il s'agit des démarches administratives liées à la fiscalité, la santé (assurance-maladie), l'allocation familiale, la retraite, la recherche d'emploi (pôle emploi), la mutualité sociale agricole, etc. En théorie, les usagers en difficulté avec le numérique sont donc censés trouver de l'aide auprès des guichets France services afin d'effectuer leurs démarches administratives. Dans son rapport intitulé « Dématérialisation des services publics : trois ans après où en est-on ? », le Défenseur des droits dénonce le fait que certains des agents dont le rôle est d'accompagner les usagers sont eux-mêmes, en difficulté numérique :

*« Même certains professionnels de l'accompagnement social ont du mal à savoir quel est le bon simulateur ou la bonne formation, ou le bon interlocuteur, quel est le service*

---

<sup>17</sup>Bercy infos, disponible sur [<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/france-services#>]

*effectivement rendu, à s'assurer de sa pertinence ou de sa qualité* » (Défenseur des droits, 2022 : 21).

Dans ce même rapport, le Défenseur des droits mentionne des difficultés rapportées par le Pass numérique, également évoquées dans le rapport public annuel de la Cour des comptes qui affirme : « Les retours d'expérience des premiers déploiements du Pass numérique sont, pour le moment, peu convaincants, les commanditaires rencontrant des difficultés à définir le public cible et à l'atteindre effectivement ». Pour comprendre, il faut déjà savoir que le Pass numérique est un dispositif qui avait été mis en place par l'ancienne Agence du numérique et qui se matérialise par des carnets de plusieurs chèques, donnant aux bénéficiaires le droit d'accéder à des services d'accompagnement numérique, avec une prise en charge totale ou partielle par un tier-payeur. Donc les usagers reçoivent ce Pass numérique disponible auprès des services publics notamment les guichets France services, ce qui leur permet de s'inscrire alors à des ateliers d'accompagnement à l'inclusion numérique. D'après le rapport du Défenseur des droits, seulement 600.000 ont été achetés par les prescripteurs sachant qu'ils ont la possibilité d'en acheter deux millions. Sur les 600.000 Pass, seulement 100.000 ont effectivement été utilisés par des usagers dans le cadre d'une formation pour l'usage du numérique. On retient donc que très peu de Pass numériques ont été utilisés par les usagers qui ne sont pas informés de ce dispositif encore moins comment les identifier et où les trouver. Ceux qui pourraient être une force de communication sur ces dispositifs et les Pass numériques sont les associations sociales et les travailleurs sociaux qui sont souvent au contact des usagers et qui connaissent leurs réalités. Cependant, eux non plus ne disposent pas de toutes les informations sur ce dispositif selon le Défenseur des droits. Ces travailleurs ne seraient pas formés à l'évaluation des compétences et des besoins en matière numérique des personnes qu'elles accompagnent. Pour expliquer ces faits, le Défenseur des droits a pointé du doigt le nombre insuffisant et la répartition des structures labellisées France services. Le fait est que les guichets France services sont parfois difficiles d'accès nécessitant de parcourir plusieurs distances, sans oublier la difficulté liée au transport public. On sait qu'en fonction des zones, les dessertes peuvent être réduites et avec des horaires de passage pas toujours adaptées, aux besoins de l'utilisateur si ce dernier n'a pas un moyen de déplacement personnel. En outre tous les guichets France services ne sont pas éligibles à l'utilisation des Pass numériques. Pour résumer, on a une inclusion numérique freinée par le nombre restreint de guichet France services, non seulement l'utilisateur a du mal à se rendre dans ces guichets, mais en plus, il ne sait pas si son Pass numérique sera accepté ou pas. Ceci est lié à l'absence d'une cartographie claire qui met en évidence le rôle de chaque guichet France services et lesquels sont éligibles au Pass numérique.

## Conclusion

La transformation numérique des services publics est une réalité en France. Les différents gouvernements depuis une vingtaine d'années ont successivement mis en place à tour de rôle des politiques visant à transformer l'action publique par l'insertion des technologies numériques au cœur des processus de démarches administratives. Si la transformation numérique des services publics remonte à une vingtaine d'années, elle a connu une accélération depuis la pandémie de la Covid-19, où la numérisation est plus que jamais devenue le pilier de la modernisation de l'action publique. Il s'agit d'une révolution numérique qui constitue une rupture avec le processus traditionnel (papier) qui jusqu'alors était l'unique moyen par lequel les usagers jouissaient de leur droit à l'accès aux services publics.

Le gouvernement justifie et défend la transformation numérique comme un processus simple, efficace et qui réduit les coûts de l'action publique. Cependant, comme nous l'avons vu dans la première partie de ce mémoire, ces enjeux ne sont pas complètement satisfaisants. L'efficacité et la simplicité des démarches en ligne ne sont pas prouvées dans la mesure où la transformation numérique laisse sur le côté une partie de la population. En effet, tous les usagers n'ayant pas les compétences numériques nécessaires pour effectuer les démarches en ligne, certains d'entre eux peinent donc à aller au bout des procédures. Ces usagers ne participent donc pas à l'évaluation des démarches en ligne puisque sur la majorité des sites Internet dédiés aux démarches administratives, l'outil de l'évaluation ne se trouve qu'en fin de la procédure. Les avis de ces usagers n'étant donc pas pris en compte, cela fausse l'évaluation des démarches en ligne faite par le gouvernement. L'efficacité n'est pas non plus prouvée à partir du moment où les situations particulières (prévues par les textes de lois) de certains usagers ne sont pas prises en compte sur tous les sites Internet dédiés aux démarches administratives. Cela suppose que l'État offre des services limités et de mauvaises qualités. Quant à la simplicité des démarches en ligne grâce à la transformation numérique des services publics, elle est remise en cause notamment par des procédures notamment celle de la demande de renouvellement de titre de séjour par les étrangers. Une procédure complexe à cause de la difficulté de l'obtention des rendez-vous en ligne, et la durée du traitement des dossiers.

En outre, la transformation numérique des services publics ne réduit pas complètement les coûts de l'action publique. En effet, dans certains arrondissements, on note la coexistence de deux processus différents : le processus des démarches en ligne et celui auprès des guichets. Or, la



transformation numérique des services publics entraîne des coûts supplémentaires notamment l'investissement initial dans les infrastructures technologiques, les frais d'entretien, la construction de salles plus grandes pour le stockage et la sécurité des données. Ces coûts viennent donc s'ajouter du fait du maintien de certains guichets, à ceux des impressions, de stockage et de distribution. Même si un arrondissement ne dispose que du processus des démarches en ligne, les coûts de la numérisation compensent ceux liés au processus auprès des guichets. Il n'y a donc pas de réduction de coûts par la transformation numérique des services publics.

Par ailleurs, la rédaction de ce mémoire nous a révélé que la transformation numérique des services publics a non seulement créé une fracture numérique sociale mais, elle a également rompu les liens entre l'État et ses usagers. En effet, l'hétérogénéité des usagers est effective : tous les usagers des services publics n'ont pas les compétences requises pour la prise en main et l'usage des technologies numériques. Les personnes moins diplômées et qui exercent des professions qui ne nécessitent pas l'usage des technologies numériques notamment les ouvriers, sont susceptibles d'être en situation d'illectronisme ; comparativement aux personnes qui ont des niveaux de diplômes élevés et qui exercent des professions qui nécessitent l'usage permanent des technologies numériques. Les plus diplômés sont alors plus favorables à la transformation numérique des services publics que les moins diplômés. Internet constitue également un facteur d'inaccessibilité aux démarches en ligne car, il y a encore plusieurs zones blanches en France. La transformation numérique crée la déshumanisation des services publics, les usagers par le manque de contact humain se sentent éloignés de l'État. Une rupture des liens entre État et usagers qui s'accroît notamment par les chatbots et les messages automatiques sur les sites Internet dédiés aux démarches en ligne.

L'État ne peut pas réduire sa présence auprès des usagers par les technologies numériques. Une entreprise privée a la liberté d'exiger de ses clients un point de contact unique, mais pas un gouvernement. Les usagers n'ont pas un profil homogène, les besoins des uns diffèrent de ceux des autres. Il est de la responsabilité du gouvernement de prendre en compte et de répondre aux besoins de chaque usager. Il s'agit de trouver un juste-milieu afin de ne pas exclure par la transformation numérique des services publics. On doit considérer la numérisation comme un processus additionnel, non pas comme un processus qui remplace intégralement les anciens. De plus, il est impératif que la numérisation facilite la transmission des informations aux usagers pour leur faciliter les démarches administratives en ligne, non pas effectuer un transfert de responsabilité de l'État vers l'utilisateur. Cela passe par la mise en place d'une stratégie permettant

de lutter plus efficacement contre l'illectronisme. Pour cela, la première étape serait un ciblage précis des usagers concernés par l'illectronisme numérique en France. La deuxième consisterait à améliorer les dispositifs d'inclusion numérique déjà en place et à en créer davantage afin de couvrir plusieurs zones. Pour finir, communiquer auprès de cette cible afin de mieux faire connaître ces dispositifs pour les rendre utiles. Une meilleure transformation des services publics passe également par la création de plateformes ergonomiques en ligne, qui prend en compte les cas les plus particuliers et qui n'exclut pas une partie des usagers par le design graphique et le langage utilisé.

La rédaction de ce mémoire étant basée uniquement sur les usagers (particuliers), nous n'avons pas pu vérifier l'impact de la transformation numérique des services publics sur les agents. Ainsi, nous nous interrogeons sur la disparition des certains corps de métier favorisée par la transformations numérique des services publics.

## **Bibliographie**

### ***Ouvrages complets***

BARTOLI Annie & BLATRIX Cécile (2015), *Management dans les organisations publiques. Défis et logiques d'action*, Dunod, Malakoff

BECHOUCHE Pierre (2019), *Les nouveaux territoires du numérique. L'univers digital du sur-mesure de masse*, Sciences humaines éditions, Auxerre

BEGON-TAVERA Hélène (2021), *La transformation numérique des administrations publiques*, Documentation française, Paris

DUBASQUE Didier (2019), *Comprendre et maîtriser les excès de la société numérique*, Presses de l'EHESP, Rennes

PASQUIER Martial (2017), *Communication des organisations publiques*, De Boeck Supérieur, Louvain-la-Neuve

## ***Chapitres d'ouvrages***

CHEVALIER Jacques (2021), « L'administration du numérique. Le renouvellement des institutions administratives » in : Cluzel-Métayer Lucie & Prebissy-Schnall Catherine & Sée Arnaud (dir.), *La transformation numérique du service public : une nouvelle crise ?*, Éditions Mare & Martin, Kremlin-Bicêtre

GAZIER Anne (2021), « Accessibilité du service public aux personnes vulnérables » in : Cluzel-Métayer Lucie & Prebissy-Schnall Catherine & Sée Arnaud (dir.), *La transformation numérique du service public : une nouvelle crise ?*, Mare & Martin, Kremlin-Bicêtre

MORIO Camille (2014), « Usager » in : Nicola Kada (dir.), *Dictionnaire d'administration publique*, Presse universitaires de Grenoble, Fontaine

VENDRAMIN Patricia (2020), « Le numérique, une nouvelle norme ? » in : Paugam (dir.), *50 questions de sociologie*, Presses universitaire de Frances, Montparnasse

VIBOUD Oliver (2014), « E-administration » in : Nicola Kada (dir.), *Dictionnaire d'administration publique*, Presse universitaires de Grenoble, Fontaine

SÉE Arnaud (2021), « Les plates-formes publiques. Quel statut ? Quelles régulations ? » in : Cluzel-Métayer Lucie & Prebissy-Schnall Catherine & Sée Arnaud (dir.), *La transformation numérique du service public : une nouvelle crise ?*, Mare & Martin, Kremlin-Bicêtre

## *Articles scientifiques*

CHEVALLIER Jacques (2018) « Vers l'État-plateforme ? », *Revue française d'administration publique*, n° 167, 2018, pp. 627-637

DONY Sébastien et MAUREL Christophe (2022) « La digitalisation, un levier de gestion de l'austérité dans les collectivités locales ? », *Gestion et management public*, n° 2, 2022, pp. 9-31

KESTEMAN Nadia (2022) « Accès aux services publics : l'action de l'État, des Caf et des opérateurs publics pour l'inclusion numérique », *Informations sociales*, n°205, 2022, pp. 21-32

MAROUN Elie (2022) « Illectronisme et illettrisme : la question des compétences minimales pour maîtriser les outils numériques », *Informations sociales*, n°205, 2022, pp. 33-37

MEYERHOFF NIELSEN Morten (2022) « Services publics, une révolution numérique en marche », *Informations sociales*, n°205, 2022, pp. 50-58

PASQUIER Dominique (2022) « Le numérique à l'épreuve des fractures sociales », *Informations sociales*, n°205, 2022, pp. 14-20

ROUX Laëtitia (2010) « L'administration électronique : un vecteur de qualité de service pour les usagers ? », *Informations sociales*, n°158, 2010, pp. 20-29

### ***Articles non scientifiques***

MINONZIO Jérôme (2021), « Développer des services publics numériques qui donnent confiance et qui font confiance », *Informations sociales*, 2022.

### ***Rapports***

COLLARD Alexis (2022), *Un habitant sur cinq n'a aucune compétence numérique dans la région*, Insee, Montrouge

Défenseur des droits (2022), *Dématérialisation des services publics : trois après où en est-on ?*, Défenseur des droits, Paris

FIEVET Amélie (2020), *800.000 habitants en situation d'illectronisme*, Insee, Montrouge

GLEIZES F. (2022), *Un tiers des adultes ont renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne en 2021*, Insee, Montrouge

LÉCROART Aude et ROY Bruno (2022) *Un million d'habitants serait concerné par l'illectronisme*, Insee, Montrouge

### ***Sites Internet***

DINUM, « La DINUM, le numérique au service de l'efficacité de l'action publique », *DINUM* – [www.numérique.gouv.fr](http://www.numérique.gouv.fr), mis en ligne le 25 avril 2023, disponible sur [https://www.numerique.gouv.fr/dinum/]

Gouvernement, « Action publique 2022 : pour une transformation du service publique », *Gouvernement* – [www.gouvernement.fr](http://www.gouvernement.fr), mis en ligne le 02 décembre 2021, disponible sur [https://www.gouvernement.fr/action/action-publique-2022-pour-une-transformation-du-service-public]

Légifrance, « Décret n° 2005-1792 du 30 décembre 2005 portant création d'une direction générale de la modernisation de l'État au ministère de l'économie, des finances et de l'industrie », *Légifrance* – [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr), mis en ligne le 30 décembre 2005, disponible sur [https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000636267]

Sénat, « Pour une administration électronique au service du citoyen », *Sénat* - [www.senat.fr](http://www.senat.fr), mis en ligne le 06 juillet 2004, disponible sur [https://www.senat.fr/rap/r03-402/r03-4020.html#toc13]

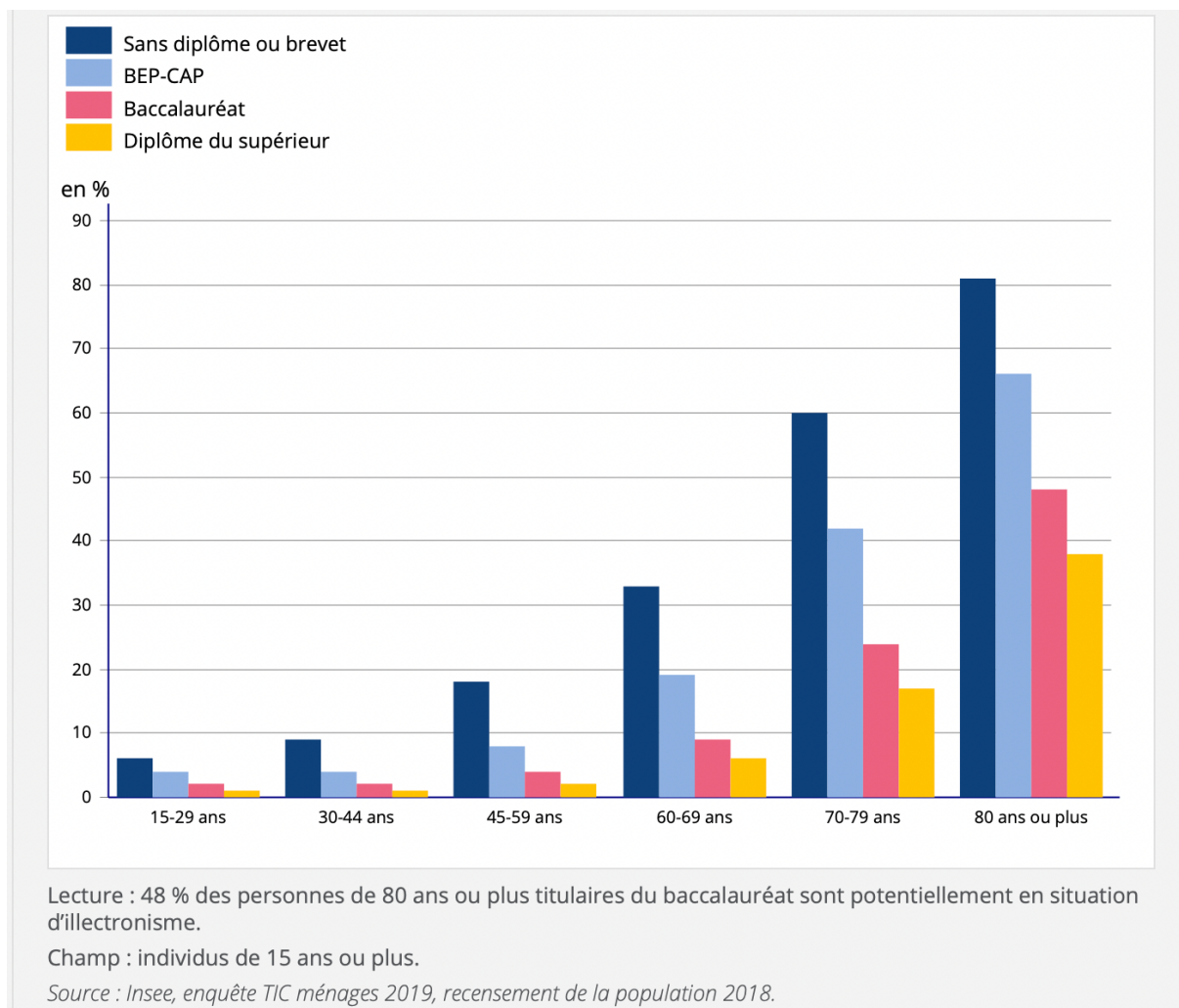
Sénat, « L'informatique publique : quels moyens pour l'administration de demain ? », *Sénat* – [www.senat.fr](http://www.senat.fr), mis en ligne le 26 octobre 2016, disponible sur [https://www.senat.fr/rap/r16-076/r16-0764.html]

## ***Table des annexes***

Annexe 1 : Taux d'illectronisme par âge et niveau de diplôme en Auvergne-Rhône-Alpes (Source : Insee).....	<b>55</b>
Annexe 2 : Grille d'entretien.....	<b>56</b>
Annexe 3 : Tableau des verbatims .....	<b>57</b>
Annexe 4 : Retranscription des entretiens effectués.....	<b>62</b>



**Annexe 1 : Taux d'illectronisme par âge et niveau de diplôme en Auvergne-Rhône-Alpes**  
(Source : Insee)



## ***Annexe 2 : Grille d'entretien***

N°	Questions
1	Pour commencer, je vais vous demander de me parler de vous et de votre parcours en général.
2	En quoi consiste votre métier ?
3	Quel est votre rapport avec le numérique ?
4	En fonction de la réponse à la question précédente : D'où vient votre appétence pour les outils numériques ? ou À quoi sont dues vos difficultés avec l'usage du Numérique ?
5	Que vous évoque la transformation numérique des services publics ?
6	<i>En fonction des réponses aux trois précédentes questions</i> : Que pensez-vous donc de cette transformation numérique des services publics ?
7	Quelles sont les démarches administratives que vous effectuez habituellement en utilisant les outils numériques ?
8	Parmi elles, lesquelles faisiez-vous avant en vous déplaçant physiquement ?
9	<i>Relance</i> (en fonction de la réponse précédente) : Quelles différences avez-vous observé entre les deux modalités ? C'est-à-dire entre le fait de procéder à ces démarches administratives avec les outils numériques, et se déplacer physiquement dans un lieu dédié pour les faire.
10	<i>Relance</i> : Quelles sont les difficultés particulières que vous rencontrez lors de vos démarches administratives en ligne ?
11	<i>Relance</i> : Comment faites-vous pour aller au bout de ces démarches finalement ?
12	Afin de garantir une bonne qualité des démarches administratives en ligne, quels sont les dispositifs mis en place par l'État que vous connaissez, pour accompagner les personnes concernées par la difficulté de la prise en main et l'usage des outils numériques ?
13	<i>Relance</i> (en fonction de la réponse précédente) : Quelles utilités trouvez-vous à la mise en place de ces dispositifs ?
14	<i>En fonction de la réponse à la question 6</i> : Comment qualifiez-vous les démarches administratives depuis leur transformation numérique ?
15	Que diriez-vous de la continuité du service public depuis sa transformation numérique ?
16	Comment sont vos liens avec l'État depuis la transformation numérique de ses services ?
17	Auriez-vous d'autres choses à rajouter ? Des points que j'aurais omis d'aborder dont vous souhaiteriez discuter ?

*Annexe 3 : Tableau des verbatims*

<b>Verbatims Hypothèse 1</b> L'efficacité et la simplicité des démarches administratives associées à la transformation numérique des services publics ne sont pas totalement prouvées		
Personnes interrogées	Efficacité	Simplicité
Sylvianne	<b>Oui</b> « Je pense que c'est une excellente idée parce que ça fait gagner du temps »	<b>Oui mais</b> « Il y a des sites où on ne comprend pas trop où ils veulent en venir ou ce qu'ils demandent. »
Christian	<b>Oui</b> « Ça prend beaucoup moins de temps que de refaire des photocopies et tout renvoyer »	
Didier	<b>Pas totalement</b> « Ça m'intéresse de pouvoir faire ça quand je veux en trois clics, ça m'intéresse. Par contre ce que j'aimerais c'est que ce soit vraiment bien fait (rire) c'est tout »	<b>Non</b> « Ce que je constate c'est que les trucs numériques en question qui sont censés simplifier la vie, ça ne simplifie pas vraiment. »
Claire		<b>Oui mais</b> « Au début c'est beaucoup plus stressant la démarche en ligne en fait parce que euuuuh, on a toujours peur de se tromper, de euuuh de pas cocher la bonne case »
Alice	<b>Oui mais</b> « C'est vrai que les démarches, ça nous facilite les démarches parce que tu vois, (...) Mais ce qu'il y a derrière en même	

	temps, c'est que ça a pris beaucoup plus de temps	
Isabelle		<b>Pas totalement</b> « Par contre, des fois dans la recherche internet, beh l'autre jours j'ai été sur le site SNCF là pour prendre des billets (...) j'ai passé 2 h parce qu'à chaque fois j'oubliais un truc. Donc des fois, c'est pas toujours facile. »
Jacques	<b>Oui</b> « Moins de papiers, c'est le bonheur ».	<b>Oui</b> « (...) Les impôts bah ça fait un moment que j'ai pris goût parce que c'est plus simple »
Childéric	<b>Oui</b> « Les démarches administratives en ligne sont plus fluides. »	
<b>Verbatims Hypothèse 2</b>		
Dans la transformation numérique des services publics, l'État oublie une partie de la population qui se sent lésée dans ses droits		
Personnes interrogées	Fracture numérique	Aspect économique
Sylvianne	<b>Oui</b> « Pour ma maman, parce que ma maman elle est âgée donc elle n'a pas d'ordinateur, donc elle l'informatique c'est mort, elle comprend rien (rire). Et ma sœur est handicapée donc elle, elle a euh c'est plus manuellement qu'elle n'y arrive pas. »	
Christian	<b>Oui</b> « Je pense qu'il y avait beaucoup de personnes qui étaient ouvriers et qui ne savaient pas se servir du Numérique. Pour	

	eux c'étaient, c'étaient très compliqué pour eux. (...) c'était de la science-fiction pour eux »	
Didier	<b>Oui</b> « En fait tu vas à la mairie parce que tu es déjà en situation de “j’ai un vrai problème”, et la personne à la mairie, la première chose qu’elle te dit c’est : démerdez-vous avec la plateforme numérique. Je suis désolé mais si j’avais réussi à me démerder avec la plateforme numérique je ne serais pas venu vous voir. »	
Claire	<b>Oui</b> Tout le monde n'a pas la chance d'avoir une bonne connexion Internet, il y a encore beaucoup de zones blanches sur le territoire.	
Alice	<b>Oui</b> « Le numérique pour les gens qui ont un handicap visuel, ça c'est un autre problème. Ce n'est pas facile pour eux hein. Combien d'outils administratif sont adaptés aux personnes en situation de handicap visuel ? Mais ça fait pitié. »	<b>Oui</b> « Il y a le côté financier aussi parce que euuuh le coût des données acheter les euuuh comment on n'appelle ça déjà euuuh ; acheter les forfaits, les connexions Internet. Ce n'est pas donné à tout le monde hein. »
Isabelle	<b>Oui</b> « Il y a énormément de gens qui savent, qui savent pas faire hein, qui ne sont pas équipés qui savent pas faire et ils ne sont pas équipés »	<b>Oui</b> « Ça coûte de s'installer, d'être équipé, de prendre des abonnements. Parce que financièrement, les gens ne peuvent pas et on ne sait pas toujours. Je pense que c'est

		un frein important pour pas mal de familles. »
Jacques	<b>Oui</b> « Nous sommes en 2023 mais il y a encore plein de gens (...) pas très familiers avec les procédures en ligne.»	
Childéric	<b>Non</b> « (...) Même si tu ne vas pas loin à l'école tu vois quand tu montes sur les sites, tout est détaillé. »	

### Verbatims Hypothèse 3

La transformation numérique des services publics rompt les liens entre l'État et les usagers

Personnes interrogée	Déshumanisation	Dégradation des services publics
Sylvianne	<b>Oui</b> On est n'y plus proche n'y plus éloigné de l'État.	
Christian	<b>Oui</b> « À part des robots, on ne discute avec personne d'autre. On n'arrive pas à avoir quelqu'un de physique en face pour discuter avec lui. »	
Didier	<b>Oui</b> « Mes relations avec l'État, elles ne sont ni mieux, ni pires qu'avant, mais juste quand ça marche, tu sais c'est comme tout, quand ça marche je suis très content, quand ça marche pas, ça me met très facilement en colère. »	« Acheter un billet de train avec mon téléphone, ça me met hors de moi, ça me gave ! »
Claire	<b>Oui</b> « C'est un lien qui est complètement déshumanisé quoi (...) Il n'y a pas de	« Des fois ils ont des termes qu'il faut savoir quoi mettre derrière ce terme quoi enfin (...) le chiffre d'affaires un truc

	visage derrière, il n'y a même pas de nom, des fois on ne sait même pas à quel service ça atterrit, quand on fait une demande en ligne on ne sait pas à quel service ça atterrit.	comme ça, ça va être une expression particulière »
Alice	<b>Oui</b> « Je râle beaucoup quand ça prend du temps, quand ça m'envoie des messages automatiques (...) Qu'il y ait de l'humain derrière, parce que des fois, tu as besoin de tout, sauf de message automatisé, ça te fait mal tu te dis mais est-ce que quelqu'un s'occupe réellement de mon dossier ? »	« (...) Une des réponses qu'on m'a données c'est : une fois que vous avez fait votre demande sur Internet nous on ne plus rien faire. Mais qui gère Internet ? »
Isabelle	<b>Oui</b> « Alors moi c'est impersonnel. C'est à dire que, à partir du moment, on fait tout par ordinateur, c'est extrêmement, on n'arrive plus à avoir une personne en face et du coup, c'est compliqué parce qu'il y a des fois des questions qui ne sont pas, qu'on n'a pas forcément la réponse sur Internet. »	
Jacques	<b>Non</b> « Il y a un contact encore plus rapproché »	
Childéric	<b>Non</b> « Il y a beaucoup d'efforts qui a été fait »	

*Annexe 4 : Retranscriptions des entretiens effectués.*

**Entretien 1 : Effectué le 03/04/2023**

**Durée : 34 minutes et 28 secondes**

**Personne interrogée : Sylviane**

**Profession : Secrétaire médicale au CHU de Grenoble, à la retraite.**

**Âge : 62 ans**

Jolya Peggy : Bonjour Sylviane, je me représente : Je m'appelle Jolya Peggy Cohoundo, étudiante en Master 2 communication d'entreprise à l'Université Grenoble Alpes. Dans le cadre de mes études je rédige un mémoire sur le sujet « La transformation numérique des services publics », d'où le fait que j'ai organisé cet entretien avec vous, et avant tout je tiens à vous remercier d'avoir accepté de m'accorder votre temps afin d'échanger sur le sujet.

Sylviane : Je vous en prie (sourire)

Jolya Peggy : Pour commencer, je vais vous demander de me parler de vous et de votre parcours en général.

Sylviane : Alors moi, maintenant je suis à la retraite mais j'ai été secrétaire médicale au CHU de Grenoble. Donc moi j'ai connu l'évolution de l'arrivée de l'informatique en fait dans ma carrière. Au départ je tapais sur des machines à écrire, c'était manuel, vous ne devez même pas savoir ce que c'est (rire)

Jolya Peggy : (sourire) Effectivement, vous avez raison, je n'étais pas encore née. Mais j'en ai vu des photos (rire)

Sylviane : Voilà ! Et après euuhhh dans mon parcours professionnel, j'ai été amenée à utiliser des ordinateurs.

Jolya Peggy : D'accord. Et votre métier de secrétaire médicale consistait en quoi exactement ?

Sylviane : Alors j'étais secrétaire médicale dans un laboratoire d'analyses médicales. Donc du coup on avait un logiciel bien spécifique de gestion de laboratoire qui nous permettait à la fois d'enregistrer des résultats de patients et à la fois de communiquer les résultats aux médecins,



aux internes et aux intervenants. Donc c'était quelque chose de bien spécifique au sein de l'hôpital. Donc j'ai connu deux ou trois logiciels où on a eu à suivre des formations qui nous ont permis après de nous en servir tous les jours.

Jolya Peggy : Quel est personnellement votre rapport avec le numérique ?

Sylviane : Mais il est de mieux en mieux quoi, au début c'était quand même un peu compliqué et maintenant de toutes façons tous les papiers administratifs, on est obligé de passer par l'ordinateur. En tout pour la sécurité sociale, le compte Améli, tout ce qui est la banque, enfin toute l'administrative, pour la carte grise par exemple, les impôts. Je ne sais pas ma réponse correspond à ce que vous attendez (sourire)

Jolya Peggy : Il n'y a ni de bonne ni mauvaise réponse, je vous rassure (sourire). Je n'attends pas des réponses particulières.

Vous disiez dans vos propos qu'au début c'était compliqué, puis maintenant c'est de mieux en mieux ; comment êtes-vous parvenu à vous familiariser avec tout ça, je veux dire les outils numériques ?

Sylviane : Je pense qu'on apprend en s'en servant. Professionnellement j'ai eu des formations ça c'est sûr. Ça m'a beaucoup aidé, en plus il y a des sites qui sont vraiment bien faits, où on arrive à naviguer facilement et d'autres peut-être moins faciles mais à force de l'utiliser je pense qu'on... enfin de je pense que je fais partie de la génération qui a eu le temps d'évoluer, enfin on est parti du papier et on est arrivé au numérique. Bon je ne peux pas dire que je suis toujours très à l'aise avec ça mais c'est vrai qu'on se débrouille.

Jolya Peggy : D'accord. À quoi étaient dues ces difficultés que vous rencontriez au début avec les outils numériques ?

Sylviane : Je pense qu'au début c'était un peu abstrait pour moi. Je ne comprenais pas bien le fonctionnement, et puis en fait, après quand on a compris comment ça fonctionne, ça passe. C'est vrai que nous on a toujours d'abord utilisé le papier. S'il fallait faire une carte d'identité, il fallait se déplacer à la préfecture, écrire manuellement. Après maintenant c'est bien plus simple hein, c'est bien plus simple quelque part, il faut le dire.

Jolya Peggy : Que pensez-vous donc en général, de la transformation numérique des services publics ?

Sylviane : Je pense que c'est une excellente idée parce que ça fait gagner du temps et puis parce que le service public c'est plus ou moins toujours les mêmes horaires, et donc lorsque que je voulais faire un papier administratif, il fallait que soit je prenne un jour ou soit je prenne des heures, ça finissait tôt et du coup euuuh impossible en sortant du travail en voulant faire ce genre de papier. Et aujourd'hui, beh aujourd'hui, euuuh quand on a besoin de faire quelque chose on le fait en temps et en heure, et on n'a besoin de personne quoi.

Jolya Peggy : Quelles sont les démarches administratives que vous effectuez souvent en ligne ?

Sylviane : Démarches administratives, moi je dirai plus, je vais souvent sur le compte Améli, pour la sécurité sociale, voilà ou j'ai besoin de faire, euuuh et bien soit de voir des décomptes de remboursement, soit d'avoir une carte européenne de... et bien des choses comme ça quoi. Après je vais aussi sur le compte de la retraite, maintenant. Ça me permet de, et bien on n'a plus du tout de dématérialisation papier, on reçoit plus de fiche de paie donc si j'ai envie de voir un peu comment ça se passe je vais sur les sites. Après administrative c'est vrai que je n'ai pas besoin de beaucoup de chose pour l'instant, enfin là comme ça ne me vient pas tout de suite. Bon on a fait des passeports, il y a quelques années-là, on a fait nos passeports via euh via euh euh l'informatique voilà je je je (haussement des épaules)

Jolya Peggy : Et au cours de ces différentes démarches administratives, tout à l'heure vous disiez qu'il y a des sites bien faits sur lesquels vous arriviez à bien naviguer contrairement à d'autres moins bien faits, parlant de ça justement quelles sont les difficultés que vous avez rencontrées sur des sites lors de vos démarches administratives ?

Sylviane : Euh oui parfois je ne sais pas trop comment, alors là je ne saurais pas vous dire trop quels sites exactement mais ...il y a des sites où on ne comprend pas trop où ils veulent en venir ou ce qu'ils demandent. Après il y a toujours quelque chose pour, plus ou moins une aide qui, il y a toujours quelque chose qui nous permet de comprendre mieux quoi. C'est vrai que l'administratif, c'est vrai c'est souvent compliqué on ne sait jamais le système de nom de famille, nom de jeune fille des fois c'est un peu... c'est à peu près ça que je dirais mais...

Jolya Peggy : Quand ces difficultés arrivent, Comment faites-vous pour aller au bout de ces démarches administratives finalement ?

Sylviane : Beh alors, j'ai toujours euuh si j'ai besoin de trouver par exemple la date de naissance de ma maman ou son nom de jeune fille, beh je connais hein mais je, on a on a un livret de famille qui permet de, mais c'est papier hein, on a le livret de famille qui permet donc de retrouver toutes ces données, beh de toutes façons je vais la chercher là où je sais que je vais la trouver quoi.

Jolya Peggy : Quels sont les dispositifs mis en place par l'État que vous connaissez, pour accompagner les personnes concernées par la difficulté de la prise en main et l'usage des outils numériques ?

Sylviane : Je crois qu'il y a un service-là qui est mise en place avec la Poste non ? je sais pas j'ai entendu dire qu'il y a des endroits où on aide des gens pour les papiers administratifs mais mais personnellement j'en ai jamais eu besoin donc je je, je sais pas vraiment, je sais pas vraiment mais je sais que ça existe. Je sais qu'il y a un endroit où on peut aider les gens à remplir, enfin à remplir des formulaires, informatiquement parlant quoi peut-être les mairies, la Poste.

Jolya Peggy : Et que pensez-vous de cette initiative d'accompagnement à l'insertion numérique ?

Sylviane : Je trouve ça super ! Je trouve ça super parce que pour ma part moi j'ai une maman qui est très âgée et une sœur qui est handicapée donc pour l'instant je suis là donc je leur fais leurs démarches administratives. Par exemple leurs déclarations d'impôts et tout ça, et c'est sûr que des gens ils n'ont pas cette chance, ils ont pas cette chance d'avoir de la famille qui peut les aider.

Jolya Peggy : Pourquoi vous vous chargez de faire leurs démarches au lieu qu'ils bénéficient justement de ces dispositifs ?

Sylviane : Pour ma maman, parce que ma maman elle est âgée donc elle n'a pas d'ordinateur, donc elle l'informatique c'est mort, elle comprend rien (rire). Et ma sœur est handicapée donc elle, elle a euh c'est plus manuellement qu'elle n'y arrive pas.

Jolya Peggy : Et y aurait-il aucun processus d'accompagnement pour les personnes handicapées comme le cas de votre sœur ? Pour faire leurs démarches administratives ?

Sylviane : Pour elle ça me paraît compliquer parce que ma sœur elle a des difficultés à se servir de ses mains pour taper et elle a elle euh elle a beaucoup de difficulté à parler donc pour elle, se déplacer parce qu'elle a une maladie de Parkinson et elle, elle ne peut pas se déplacer, elle ne peut pas dire je me déplace dans un endroit où on va m'aider pour faire ces démarches. Là elle n'arrive même pas à s'exprimer.

Jolya Peggy : Et n'y a-t-il aucun dispositif qui permettrait que des services sociaux se déplacent vers elle ?

Sylviane : Il y a bien des assistantes sociales, il y a l'assistance sociale qui vient pour des démarches de, pour certaines démarches je dirais que euh, d'aide d'accompagnement pour l'aide-ménagère et pour des choses comme ça mais pour, administrativement parlant, beh franchement on ne lui a pas proposé je pense, je pense comme je suis toujours à côté elle doit se dire beh, sa sœur elle peut l'aider donc. Mais c'est vrai que jamais, en tout cas l'assistance sociale ne lui a jamais demandé si elle avait besoin de remplir des papiers et qu'elle pouvait l'aider quoi.

Jolya Peggy : Si j'ai bien compris, vous à une époque, vous ne connaissiez que les papiers, vous vous déplaçiez physiquement pour faire vos démarches administratives. Ensuite est arrivée la transformation numérique des services publics et vous aviez dû vous réadapter. Alors, Comment qualifiez-vous les démarches administratives depuis leur transformation numérique ?

Sylviane : C'est un gain de temps euh, je dirai que c'est un gain de temps formidable, de de...de ne plus avoir à faire la queue euh pour arriver à faire ces démarches. Je pense que c'est vraiment un gain de temps. C'est... pour moi le plus important c'est vraiment ce gain de temps quoi. Il me semble hein, enfin bon.

Jolya Peggy : Que direz-vous de la continuité du service public depuis sa transformation numérique ?

Sylviane : Beh euuh je pense que les sites sont de mieux en mieux fait. Je pense que c'est sans doute de plus en plus facile. Comme je vous le disais, ça me paraît beaucoup plus intuitif qu'au départ, enfin...enfin je sais pas mais j'ai l'impression que maintenant c'est beaucoup plus facile. Est-ce que c'est aussi beaucoup plus facile parce que je me suis habituée à me servir de certains sites ? Mais c'est vrai que c'est beaucoup plus simple, beaucoup mieux formulé, c'est peut-être pas, pas il y a eu une évolution des couleurs aussi je pense que, il y a eu une transformation dans, dans dans...ils sont plus interactifs, mais mais même au niveau professionnel pour moi j'ai connu ça, j'ai connu des logiciels où c'est tout tout gris, après on a mis du bleu je trouve que c'est beaucoup plus attirant quoi, c'est plus facile quoi. Je pense que quand c'est bien fait, quand c'est joli, quand c'est bien fait, quand ça a des couleurs, quand ça a euuhhh c'est bien, c'est bien (sourire)

Jolya Peggy : Comment sont vos liens avec l'État depuis la transformation numérique de ses services ?

Sylviane : Mes liens ?

Jolya Peggy : Oui

Sylviane : Beh de toutes façons, on est, on est, maintenant on va être obligé de faire plus que ça, plus que passer par ce système-là. Donc euuh, bien ça devient une habitude. On s'habitue à passer par là quoi et puis un matin, on s'en sert plus facilement que se déplacer pour aller faire nos papiers ou nos démarches. On est n'y plus proche n'y plus éloigné de l'État. Quand j'ai besoin beh, j'y vais.

Jolya Peggy : Auriez-vous d'autres choses à rajouter ? Des points que j'aurais omis d'aborder dont vous souhaiteriez discuter ?

Sylviane : Beh non, c'est vrai que je dirais que ça facilite la vie hein, ça facilite vraiment la vie, ça nous, comme je vous le disais tout-à-l'heure, c'est sûrement un gain de temps et puis on peut très bien démarrer quelque chose à un instant t et si on a besoin de faire autre chose on y revient, donc je pense que c'est un côté où on est, beh c'est moins exigeant ; je ne sais pas comment mais je trouve qu'on est moins, j'arrive pas à vraiment définir ce que je veux dire (rire) on a plus le temps de faire les choses et faire comme on veut que ça se passe.

Jolya Peggy : Quelques points d'améliorations à suggérer ?

Sylviane : Après je ne vois pas trop, qu'est-ce que euuh...les impôts moi je trouve que c'est super bien de pouvoir naviguer, d'aller voir ses impôts, ses taxes, voir combien on va payer tout au moins, le détails des choses, visuels comme ça. Arès je pense que c'est très bien comme ça pour des gens qui ont mon âge et qui savent se servir, mais après pour les personnes âgées je ne sais pas, peut-être que euuh il faut, j'espère qu'il y a beaucoup d'accompagnements je sais pas tout-à-l 'heure vous me posiez la question par rapport aux dispositifs d'accompagnement, s'il y avait des aides, comme pour ma part je ne m'en suis jamais servie, je ne saurai pas dire s'il y a des choses à améliorer. Je pense que, il faut, c'est sûr qu'il faut accompagner les gens, ouais comme je vous le disais pour ma maman et ma sœur si je n'étais pas là, je pense que ce serait, ce serait peut-être compliqué je ne sais pas mais voilà.

Jolya Peggy : D'accord. (Sourire) Ce sera tout, merci beaucoup pour cet entretien, merci d'avoir accepté et merci pour votre disponibilité.

Sylviane : (Sourire) Mais je vous en prie, vous êtes super mignonne avec vos tresses, ça fait exotique, on a l'impression d'être en vacances. Écoutez, je vous souhaite bonne chance pour votre mémoire et bonne continuation.

Jolya Peggy : Merci (sourire).

**Entretien 2 : Effectué le 03/04/2023**

**Durée : 38 minutes et 54 secondes**

**Personne interrogée : Christian**

**Profession : Technicien de maintenance, électricien à la retraite.**

**Âge : 62 ans**

Jolya Peggy : Bonjour Christian, je me représente : Je m'appelle Jolya Peggy Cohoundo, étudiante en Master 2 communication d'entreprise à l'Université Grenoble Alpes. Dans ce cadre je rédige un mémoire de fin de formation sur le sujet « La transformation numérique des services publics », d'où le fait que j'ai organisé cet entretien avec vous. Avant de nous lancer dans cet entretien, je tiens à vous remercier d'avoir accepté de m'accorder votre temps afin d'échanger sur le sujet (sourire).

Christian : Oh mais je vous en prie. C'est avec plaisir.

Jolya Peggy : Pour commencer, je vais vous demander de me parler de vous et de votre parcours en général.

Christian : Alors, je suis retraité. J'ai commencé à travailler à 16ans en usine, ensuite à l'âge de 21 ans j'ai passé le permis poids lourd pour la conduite des camions jusqu'à l'âge de 34ans. Et à l'âge de 34ans je suis retourné à l'école pour passer un diplôme d'électricien.

Jolya Peggy : À 34 ans ?

Christian : (Sourire) Oui à 34ans, il n'y a pas d'âge.

Jolya Peggy : (Sourire) Effectivement. Et qu'est-ce qui vous avait motivé à y retourner ?

Christian : Euuuh... c'est compliqué, je suis issu d'une famille nombreuse, neuf enfants (rire). Ma maman ne travaillait pas, mon papa était malade, il était invalide et il avait un cancer et donc à 16 ans il a fallu que j'aille travailler. Donc jusqu'à ce que je me marie à 23 ans je donnais toute ma paye à mes parents.

Jolya Peggy : Vous étiez donc déjà marié avant de retourner à l'école pour passer votre diplôme.

Christian : Tout à fait, j'étais marié avec deux enfants (sourire).

Jolya Peggy : En quoi consistait votre métier exactement ?

Christian : J'étais dans une grosse entreprise qui s'appelait Alfa Laval. C'est une entreprise suédoise. On fabriquait des échangeurs thermiques. Il y avait une partie atelier, production et une partie bureau où il y avait une centaine de personnes. Et moi je me suis occupée de partie technique bureau donc tout ce qui est chauffage, climatisation des réseaux informatiques du service sécurité, du service...je gérais le ménage aussi, je gérais le euhh, enfin je gérais beaucoup de choses.

Jolya Peggy : Quel est personnellement votre rapport avec le numérique ?

Christian : Alors, au départ j'en avais aucun et puis forcément on a été obligé de s'y mettre. Parce que euuh quand il a fallu commencer à contacter les fournisseurs, on recevait des devis par mail des fournisseurs, j'ai appris euuh, beh j'ai appris euuh sur le tas, devant l'ordinateur, je me posais des questions quand je ne comprenais pas euuh.. et c'est venu c'est venu comme ça petit-à-petit. Mais je passe beaucoup de temps sur l'ordinateur en fait. Chez moi je passe beaucoup de temps à faire des recherches, enfin quand je vois quelque chose qui m'intéresse, je vais sur l'ordinateur.

Jolya Peggy : Quand avez-vous pris en main pour la première fois un ordinateur ?

Christian : (court silence) euuh...en 2000... Je navigue beaucoup mais après il n'y a pas de euuh, non je ne suis pas à fond dans le numérique.

Jolya Peggy : Que faites-vous souvent sur votre ordinateur, à part bien sûr le fait de vous informer sur des sujets qui vous intéressent ?

Christian : Alors une chose que j'ai faite, c'est de préparer tout mon dossier de retraite sur mon ordinateur. Donc ça a été très bien ça. Ça m'a permis de scanner toutes mes fiches de paie plutôt qu'envoyer euuh, beaucoup de mes collègues ont envoyé tout un format papier, parce que pour eux c'était plus sûr, euuh je leur disais que non vaut mieux envoyer par courriel ; c'était beaucoup plus simple si jamais ça se perd le courriel, on retrouve et on peut le faire suivre à nouveau. Ça prend beaucoup moins de temps que de refaire des photocopies et tout renvoyer.

Jolya Peggy : D'accord. À quoi étaient dues vos difficultés au début avec les outils numériques ?

Christian : Savoir comment ça fonctionnait déjà. Euuh...le premier ordinateur que j'ai dû avoir, ça s'appelait un Atari, vous ne devez pas savoir ce que c'est (rire)

Jolya Peggy : (rire) Effectivement, je ne l'ai pas connu.



Christian : (rire) Juste avant il y avait minitel mais minitel vous avez peut-être entendu parler de minitel ?

Jolya Peggy : Oui (sourire)

Christian : (Sourire) voilà minitel a été pour nous « le premier ordinateur » avec lequel on pouvait taper. C'était la préhistoire (rire)

Jolya Peggy : (Sourire) Que pensez-vous donc aujourd'hui, de la transformation numérique des services publics ?

Christian : Alors très bien j'ai changé ma voiture il y a trois semaines, avant il fallait une heure une heure et demi voir deux heures de queue à la mairie pour pouvoir changer sa carte grise, euuuh ça a été fait en dix minutes sur Internet. J'ai trouvé ça génial, sans avoir à se déplacer...juste ça déjà c'est génial ! C'est très très bien. Je change mon permis poids lourd tous les deux ans, parce que j'ai une visite médicale obligatoire à passer et je suis encore pompier volontaire et dans ce cadre-là il faut que je repasse mon permis tous les deux ans et donc ça se fait aussi tout par Internet.

Jolya Peggy : À part ces éléments, quelles sont les autres démarches administratives que vous effectuez souvent en ligne ?

Christian : C'est les impôts, les assurances, Améli, la retraite, la banque... euuuh ouais c'est à peu près tout.

Jolya Peggy : Quelles sont les difficultés particulières que vous rencontrez lors de vos démarches administratives en ligne ?

Christian : eeuuuh aucune...on s'en sort toujours. J'ai même fait il y a deux ans trois ans la répression des fraudes sur un problème de remboursement et ça a été assez efficace, ils ont répondu à mes attentes.

Jolya Peggy : Quels sont les dispositifs mis en place par l'État que vous connaissez, pour accompagner les personnes concernées par la difficulté de la prise en main et l'usage des outils numériques ?

Christian : Alors je, euh, je... personnellement je n'en connais pas trop. Euh je sais qu'il y a dans les mairies, ils faisaient des sessions pour se familiariser avec les outils informatiques mais, euuuh moi je travaillais dans les bureaux pour la maintenance et dans la partie atelier, je pense qu'il y avait beaucoup de personnes qui étaient ouvriers et qui ne savaient pas se servir du Numérique. Pour eux c'étaient, c'étaient très compliqué pour eux. Quand ils avaient des démarches à faire, ils allaient dans les bureaux, ils demandaient aux secrétaires, c'était de la science-fiction pour eux, donc ouais.

Jolya Peggy : Comment qualifiez-vous les démarches administratives depuis leur transformation numérique ? Vous qui avez connu deux époques différentes, une où il fallait se déplacer physiquement pour effectuer ses démarches administratives, puis la seconde avec la transformation des services publics.

Christian : Alors ça a simplifié beaucoup de choses, et quand on a envie, si on a besoin de discuter avec quelqu'un, euuuh à part des robots, on ne discute avec personne d'autre. On n'arrive pas à avoir quelqu'un de physique en face pour discuter avec lui. Pour certaines démarches ça peut être dérangeant, je pense que ça peut l'être beaucoup plus avec ceux qui ne sont pas familiarisés avec le numérique et qui ont besoin d'avoir un interlocuteur en face d'eux. Plusieurs fois j'ai discuté avec les robots, et zéro satisfaction, il faut vraiment attendre d'avoir un interlocuteur réel en face ou au téléphone puisque les robots, ils comprennent jamais les questions qu'on leur pose en fait. Ou alors c'est nous qui nous y prenons mal, ou alors ils sont formatés pour répondre à certaines questions, voilà.

Jolya Peggy : Comment arrivez-vous finalement à avoir un interlocuteur physique ?

Christian : Et bien en étant patient dans un premier temps, longtemps au téléphone (grimace + sourire)

Jolya Peggy : Comment sont vos liens avec l'État depuis la transformation numérique de ses services ?

Christian : Euuuh...il n'y a pas beaucoup de lien en fait, hormis quand tu as besoin de faire des permis de conduire, des cartes d'identités, passeports, après c'est l'eau, l'électricité et tout ça, euuuh ce n'est même pas l'État déjà... euuuh non on n'a pas de lien. Et moi ça ne me dérange pas, si j'ai besoin je me déplace en mairie. Il m'est déjà arrivé d'être incapable d'aller au bout d'une démarche en ligne et j'ai dû me déplacer physiquement. C'était pour un permis de conduire, on voulait construire un petit truc pour pouvoir garer la voiture, euuh c'était compliqué en ligne, et j'ai dû me déplacer plusieurs fois...

Jolya Peggy : Pourquoi était-ce compliqué en ligne ?

Christian : Les papiers n'étaient jamais les bons, euuuh ça n'allait jamais donc il m'a fallu me déplacer pour que la personne puisse m'expliquer euuuh ce qui n'allait pas. Elle, elle parlait technique et moi pas forcément donc ça n'a pas été facile pour qu'on en arrive à se comprendre.

Jolya Peggy : Et si vous devriez proposer des pistes d'amélioration au vu de tout ce que vous venez de développer ?

Christian : Euuuh je dirai que si c'est pour les jeunes, ils n'ont pas de problèmes mais si c'est pour les anciens c'est plus compliqué. Transformation euuh, nous on est encore une génération où on arrive à s'en sortir. Les gens de plus de quinze que nous je pense que ça va être trop compliqué.

Jolya Peggy : Que faudrait-il faire pour faciliter les démarches à ces personnes selon vous ?

Christian : Euuuh leur expliquer comment marche l'outil informatique et leur expliquer une fois c'est bien, euuuh 15 jours plus tard ils auront oublié. S'ils ont pas d'ordinateur à la maison, s'ils ont pas Internet on a beau leur expliquer pendant une journée ou...comment ça fonctionne s'ils ne se familiarisent pas avec l'outil informatique, on oublie. La solution c'est d'avoir une personne en permanence avec qui discuter. Mais le problème c'est s'il faut prendre rendez-vous sur Internet pour avoir une personne physique au téléphone, c'est ce que je vous disais, c'est compliqué.

Jolya Peggy : Nous arrivons au terme de cet entretien. Auriez-vous d'autres choses à rajouter ? Des points que j'aurais omis d'aborder dont vous souhaiteriez discuter ?

Christian : Euuh non...alors au niveau de l'État oui, ce serait bien qu'ils fassent des élections dématérialisées plutôt que du papier pour les bulletins de vote et qu'on soit obligé de se déplacer, ce ne serait pas mal. Il faut que la transformation des services publics soit à tous les niveaux. Après tout le monde n'aurait pas d'ordinateur et des gens ne pourront pas voter, ou alors ils seront obligés de se déplacer pour voter et on sera obligé de les aider et après le vote il ne serait pas forcément impartial (rire).

Jolya Peggy : (Sourire) D'accord. Ce sera tout, merci beaucoup pour cet entretien, merci d'avoir accepté et merci pour votre disponibilité.

Christian : (Sourire) Merci à vous et bonne chance pour vos études.

**Entretien 3 : Effectué le 06/04/2023**

**Durée : 1heure 34 minutes et 17 secondes**

**Personne interviewée : Didier**

**Profession : Maître de conférences, Enseignant-chercheur à l'Université Grenoble Alpes.**

**Âge : 51 ans**

Jolya Peggy : Bonjour Didier, je me représente : Je m'appelle Jolya Peggy Cohoundo, étudiante en Master 2 communication d'entreprise à l'Université Grenoble Alpes. Dans ce cadre je rédige un mémoire de fin de formation sur le sujet « La transformation numérique des services publics », et c'est pour cela que je souhaite m'entretenir avec vous aujourd'hui. Avant de nous lancer dans cet entretien, je tiens à vous remercier d'avoir accepté de m'accorder votre temps afin d'échanger sur le sujet (sourire).

Didier : (sourire) De rien

Jolya Peggy : Pour commencer, je vais vous demander de me parler de vous et de votre parcours en général.

Didier : Ouulaaa !... euuuuhhh...donc moi je suis Didier. J'ai fait des études d'ingénieur. Après j'ai euuh, après ça j'ai fait une thèse des histoires d'environnement. Et puis après on a passé une bonne partie de notre temps aux États-Unis avec Carole ma femme. Et puis euuhh, et

puis après j'ai été embauché comme maître de conférences d'abord à l'université de Marseille, puis euuhh, puis après on ne se plaisait pas à Marseille donc on a surfé sur l'occasion pour se barrer à Grenoble (rire). Et euuh du coup, euuhh on est revenu à Grenoble donc je suis euuh enseignant chercheur à l'université de Grenoble depuis 2004.

Jolya : D'accord. Et en quoi consiste exactement ce métier ? ou plutôt ces métiers ? (sourire)

Didier : Alors, ça consiste pour une partie à torturer des étudiants en cours (rire)

Jolya Peggy : C'est bien de le dire (rire)

Didier : (rire) Il faut assumer hein. Donc en une partie à enseigner. Et moi ce qui me concerne, j'ai enseigné dans des filières de sciences de la terre et de l'environnement. Et donc en termes d'enseignement, j'enseigne de la licence au master. Voir maintenant aussi dans des cours doctoraux, en école doctorale donc j'enseigne, j'enseigne un peu, enfin j'enseigne un peu à tous les niveaux. Plus en licence actuellement et uniquement à l'université de Grenoble. Une partie de mon métier c'est d'enseigner. Une autre partie de mon métier consiste à faire de la recherche et en fait ce sur quoi je travaille en recherche, euuh c'est des questions à nouveau de euuh, de suivi de compréhension de processus de l'environnement en lien avec la pollution atmosphérique. Et donc je travaille beaucoup actuellement euuh on a tout un tas de dispositif euuh de mesure et de suivi de l'environnement. Donc je passe beaucoup de temps à faire des mesures et à traiter, à construire les chaînes de euuhh, les chaînes de traitement de ces mesures, de ces données environnementales pour sortir des choses un peu euuh, un peu pertinentes. Donc voilà. Et sinon, il y a une partie de mon métier, comme tout le monde dans l'université consiste à gérer tout ce grand bazar (silence) puisque actuellement je fais partie de l'équipe de direction et de l'observatoire de Grenoble donc ça consiste à aussi participer et à gérer le... à gérer le bazar.

Jolya Peggy : C'est quoi le bazar ?

Didier : Eh beh le bazar c'est l'université (fou rire) C'est l'université, c'est l'activité de recherche, la formation, tout ça il faut l'organiser un peu... en réalité les enseignants chercheurs, ils participent à tout, ils enseignent, ils cherchent et ils gèrent le bazar (rire)

Jolya Peggy : (Sourire) Quel est votre rapport avec le numérique ?

Didier : Mes relations avec le numérique, elles sont dans tous ces aspects là parce que euuh quannnd, quand j'ai ma casquette de chercheur, (rire) quand j'ai ma casquette de chercheur je passe une partie de mon temps à gérer de la donnée informatique ; donc en fait à produire des codes enfin ouais, c'est c'est euuh il y a une partie qui est de l'informatique pure et dure avec du traitement de données, de modélisation, transmission de modèle mathématique euuh exploitation de sortie euuh ça c'est du numérique très informaticien...très très numérique...très calcul on va dire, voilà (sourire) Après, toujours quand j'ai ma casquette de chercheur, j'ai une relation avec le numérique qui fait que tout ce qu'on produit aujourd'hui, c'est des documents numériques, donc quand on écrit un papier c'est un document numérique et on a tous les outils qui vont avec ça, tous les outils d'édition qui tournent autour de tout ça bah depuis toujours qu'on a vu évoluer petit-à-petit...

Jolya Peggy : Des exemples d'outils ?

Didier : Beh par exemple, par exemple quand j'étais petit, quand j'étais petit beh on utilisait des machins Word perfect, ce qui n'existe plus aujourd'hui. Euh ensuite pour tout ce qui est traitement de enfin euuh production de texte on a tout ce euuh on a tous utilisé des outils comme Word puis aujourd'hui des outils comme Libre office enfin Libre office Word c'est tout pareil de toutes façons et puis de plus en plus aussi des outils, des outils d'édition professionnel tout ce qui est hummm tout ce qui est écriture d'article maintenant on fait tout ça avec des, avec des versions distribuées de Latex, Latex quand j'étais petit, c'était, c'était extrêmement difficile d'apprendre, et en fait aujourd'hui avec la mise en place de service cloud pour faire ce genre de chose là, beh il y a des solutions, il y a un machin absolument génial qui s'appelle overleaf.com qui en fait est un site, tu vois c'est comme Google doc (rire) sauf que pour overleaf ce qui s'exporte c'est fichier dans un format aléatoire, c'est des points textes, points PDF et là ça bouge pas, c'est un peu chiant à produire, un peu compliqué tout ça. Mais le fait qu'il y est des templates en ligne, des choses comme ça, ça rend quasiment accessible, j'arrive maintenant à faire des choses avec ça alors que quand j'étais petit, j'étais incapable d'utiliser le texte, c'était trop compliqué pour moi, ça me saoulait (rire). Donc ça voilà, après on continue à faire du numérique dans toutes nos activités de chercheur parce que toute une partie des choses des choses qu'on fait beh, on est comme tout le monde hein quand on a des présentations à faire parce qu'on beaucoup de présentation quand on est chercheur, beh on passe des heures à aaaaa,

à bricoler des transparences PowerPoint ou d'autres outils du même genre...donc ça c'est dans mon métier de chercheur. L'enseignant utilise les mêmes outils que le chercheur, parce que c'est pareil, tout ce qui est cours beh on s'aperçoit qu'on les fait avec des machins comme PowerPoint enfin des choses comme ça quoi et puis surtout on a vu débarquer depuis quelques années, depuis euuuh depuis une dizaine d'années à peu près. Avant c'était déjà là mais c'étaient tellement pourri qu'on ne les utilisait pas. C'est les, toutes les plateformes d'échange de données, c'est les machins je ne sais pas si vous utilisez ça dans votre master mais à l'UGA il y en a deux qui sont utilisés principalement c'est Moodle et Chamilo.

Jolya Peggy : Oui, nous on a plus utilisé Moodle

Didier : Voilà, c'est celui que moi je n'aime pas (rire) je ne supporte pas ce truc ça me saoule, ça me met des boutons quand j'essaie d'utiliser, je ne sais pas comment ça marche (rire) Et donc, ça ces machins-là, c'est des trucs qu'on a vu débarquer depuis une dizaine d'années, et qui sont (silence) Beh c'est toujours pareil, c'est des trucs qui sont sensés nous simplifier la vie et celle des étudiants à ce qu'il paraît, ou je ne sais pas.

Jolya Peggy : Que voulez-vous dire par « à ce qu'il paraît » ?

Didier : En fait si tu veux, quand tu euuuh, avant d'avoir ces outils là le principe de fonctionnement c'était de dire beh ok pas de problèmes, j'ai des choses à donner à mes étudiants, je fais un document que je mets à attribuer au service photographie ensuite je le donne à mes étudiants, et basta c'est fait. À partir du moment où on met en place ces outils numériques, en réalité ils ont beaucoup plus de possibilités qu'un simple document que tu donnes, donc tu te mets à utiliser ces possibilités. Sur papier c'est bien c'est vachement bien, en pratique c'est vachement bien, c'est super ! Parce que ça veut dire qu'on travaille un peu moins aveugle, on peut construire des processus pédagogiques ça veut dire que cet outil est un outil riche et donc il permet de faire des choses parfois chouettes. Mais ce qu'on ne réalise pas, c'est le temps que ça prend de faire ces choses, tout ça. C'est que avant, tu faisais juste un PDF, enfin juste un fichier Word ça tombe bien dans ton métier de chercheur tu fais déjà ça. Donc tu n'avais rien à apprendre de plus, tu savais déjà faire. Donc il suffisait de faire, de distribuer et c'est fait. Alors que là d'un coup, et beh cette plateforme il faut apprendre à l'utiliser machin, ça prend du temps, parfois ça fait pas les choses comme tu pensais, évidemment parce que du coup tu vas avoir des problèmes parce que oui dans ton cours t'as t'as t'as cinq étudiants qui sont des Erasmus ce qui

fait qu'en fait au départ ne sont pas sur la plateforme, en fait tu leur dis faites le QCM mais en vrai ils peuvent pas le faire parce qu'ils y ont pas accès alors merde du coup tu as un problème tu ne savais même pas que tu allais avoir à gérer, alors comment je fais pour rajouter un étudiant dans ce machin-là, beh j'en sais rien ! À qui je demande ? Ah j'en sais rien ! etc etc Donc en fait ces outils-là, donc Chamilo Moodle et tout ça là, euuh ont un potentiel qui est vachement chouette (long silence) portant de de euuh comment ça s'appelle, d'investissement de tout ça là donc ça marche quoi. Et ce temps-là beh tu ne l'as pas vu venir (rire) Donc en fait, donc voilà, ces outils là qu'on a vu émerger sont tops enfin un potentiel assez chouette dans certains cas mais beh beh voilà. Et ça c'est des plateformes donc tu utilises tu es content tu utilises celle-là, tu as appris à utiliser celle-là puis après d'un seul coup tu te retrouves à dans un autre cours ou plutôt dans une autre formation où on te dit beh nous on n'utilise pas Chamilo, on utilise Moodle. Et évidemment comme la logique de la plateforme est différente quand tu veux l'utiliser et beh tu rames et tu galères et paf dans ce cas-là à moins d'y être vraiment obligé tu n'apprends pas et puis tu fais de la merde (fou rire). Non mais faire des choses qui ne sont pas vraiment optimales, et ça on le voit plus côté enseignement que côté recherche. Côté enseignement, il y a eu depuis euuh, alors au départ avec ces plateformes Chamilo et Moodle tout ça, ça c'était le début et puis euuh, et le gros coup d'accélérateur ça a été le Covid, où on s'est tous retrouvé à pleurer notre misère sur Zoom, ça a été l'horreur mais en même temps ça nous a obligé, d'un seul coup tu t'aperçois que ton cours il est nul quoi, beh enfin ça marche pas sur un truc comme ça donc il faut changer quelque chose, il faut changer ta façon de faire donc d'un seul coup tu as une grosse ébullition, tu as pleins de collègues qui disent ah ouais moi j'ai essayé ça, j'ai essayé ça, j'ai testé ce truc-là, j'ai fait ça alors tu te mets à essayer pleins de choses donc tu y passes un temps fou et puis beh au bout de deux ans tu te rends compte qu'il y a une partie que tu as jetée parce que c'était pas cool et il y a quelque uns qui restent. Et en fait ces trucs qui restent, que tu as appris à utiliser sur Zoom et bien tu t'aperçois que tu arrives à les remobiliser des fois en amphi. Et ça ce machin là c'est quelque chose qui bouge vite, deux trois quatre ans, beaucoup plus vite que ce qu'on met en œuvre en recherche. Donc tu as tout un tas de plateformes, qu'on connaît pas, qui n'existaient pas il y a une demi-douzaine d'année et qui nous tombe sous le nez. Tu vois, tu as un amphi de 150 étudiants (sourire) et tu veux animer un amphi de 150 étudiants t'avais des machins qui existaient il y a une dizaine d'années qu'on appelait les boitiers à click, des boites à click. C'était génial, y avait un récepteur que tu mettais en bas de l'amphi et il fallait que chaque étudiant ait sa boite à click, et puis après tu pouvais mettre une espèce de QCM tu leur demandais de répondre au QCM dans leur boite à click et puis la boite à click communiquais avec le central, tu voyais des trucs qui s'affichaient.



Mais ça nécessitait une boîte à click donc tu as 150 étudiants il fallait commencer à chercher 150 boîtes à click, c'était super pratique (rire) super pratique ! Aujourd'hui tu n'as plus besoin de boîte à click parce que ce que tu donnes c'est, je ne sais même plus le nom de l'outil pour faire ça mais c'est une adresse web que tu donnes aux étudiants, ou même un gros QR code projeté sur l'écran, ils prennent leur téléphone et paf ils sont sur le site et là ils répondent aux questions, et pouf ça s'affiche en direct et c'est parfait quoi. Donc ça, ça a explosé parce qu'on a tous un machin comme ça dans la poche (Didier montre son téléphone). Donc voilà tu avais des trucs qui existaient il y a 20 ans mais qui étaient confidentiels, pas pratiques et maintenant tu as une demi-douzaine de solutions toutes plus pratiques les unes que les autres pour faire ce que tu avais du mal à faire avant. Mais à nouveau, c'est pareil, ça te demande de l'application. Donc c'est tout ça qui fait que euuuh... donc ça c'est le numérique côté euuuh enseignant. Et puis après tu as le dernier aspect du job qui est l'aspect gérer le bazar, gérer les cours des étudiants, gérer la scolarité, gérer les budgets, et là pareil, on a vu débarquer tout un tas d'outils censés être de plus en plus euuuh prise en compte de plus en plus de trucs mais en fait tous ces outils se traduisent par une chose, ils se traduisent par le fait que, au lieu de (silence) tu vois par exemple je dis une connerie (rire) il y a dix ans euuuh je devais partir pour une réunion à Paris, j'envoyais un mail à Sophie Tournier (rire) et Sophie Tournier beh je disais beh je suis convoqué à Paris tel jour, j'ai besoin d'un billet de train TGV telle heure machin puis paf plié, rangé et terminé ! Et c'est réglé ! Mais à partir du moment où tu mets des plateformes numériques qui sont vachement plus efficaces, et puis après en plus non seulement tu fais ça mais après on te disait beh très bien euh tu connais le tarif donc tu te démerdes pour loger pour moins de 80 euros par nuit à Paris, tu trouves ton hôtel tu te démerdes, beh en fait maintenant beh tu es obligé de, t'as pas le choix tu es obligé de passer par la plateforme machin, t'es obligé de déclarer tant de choses donc au lieu d'envoyer un mail à Sophie, (rire) tu te retrouves à passer une demi-heure à remplir des formulaires sur Internet. Formulaire qui en fait, et et Sophie de son côté, parce qu'elle existe toujours Sophie (rire) et beh Sophie de son côté, et beh au lieu de recevoir de Didier, maintenant elle a son panneau de tâche à réaliser, elle voit apparaître une mission à réaliser, un machin etc etc. Je ne suis pas sûr qu'on y ait gagné. Moi je sais que je n'y ai pas gagné en temps de travail, et on n'y a pas sûrement gagné en relation humaine.

Jolya Peggy : (Sourire) Vous venez de décrire vos rapports avec le numérique dans votre vie professionnelle. Et sur le plan personnel ?

Didier : (Rire) Beh si tu veux, c'est pareil hein. Moi c'est compliqué parce que mon boulot de base, c'est de passer mon temps sur mon ordinateur. Parce que tout ce que fais, enfin pas tout ce que je fais mais, à part quand je suis devant des étudiants à raconter des âneries (fou rire) Non ! Pas quand je suis debout à raconter des âneries mais quand je suis debout à leur faire faire des âneries, à les faire tourner en rond dans la pièce et je les taquine, tout le reste du temps je suis sur mon ordinateur, en ligne. C'est la triste réalité donc (silence) et maintenant à nouveau c'est pareil c'est aussi un des trucs qu'on a vu débarquer, beh depuis qu'on est revenu des États-Unis avec ma femme en fait, parce que quand j'étais en thèse, j'avais même pas d'ordinateur chez moi, quand on était au États-Unis, j'avais pas d'ordinateur chez moi. Ma femme avait un ordinateur parce qu'elle était graphiste donc elle faisait ses trucs sur son ordinateur, beh en fait je me rends compte qu'à la maison je n'utilisais pas d'ordinateur, quasiment jamais. Et c'est seulement quand on est revenu en France à partir de 2000, voilà je me suis retrouvé avec un portable du boulot que je trimbalais partout (silence) mais avant c'était pas le cas. Et à partir du moment où tu commences à trimbaler ton ordinateur partout beh ouais il n'y a pas de différence entre euuh mon ordinateur du boulot c'est mon ordinateur, c'est celui que j'utilise tout le temps. Au boulot ou à la maison, c'est mon...c'est ma prothèse quoi. Et ça c'est quelque chose qui est arrivé il y a 20ans et qui est de plus en plus notable et moi je vois la différence avec euuh...je commence à utiliser mon téléphone mais en fait très peu parce que j'ai tellement utilisé mon ordinateur avant que les téléphones ne deviennent capables de (silence) avant que les smartphones ne soient vraiment des smartphones (silence) donc pour moi, pour l'accès au numérique, c'est systématiquement l'ordinateur (silence) c'est très rare enfin, je commence maintenant mais pour moi c'est pas un reflet, tu vois typiquement acheter un billet de train (rire) acheter un billet de train avec mon téléphone, ça me met hors de moi, ça me gave ! Je trouve l'interface mal foutu, ça me gonfle, ça me fatigue, j'y arrive pas, ça marche pas comme je veux ça m'énerve. Donc je ne le fais pas sur mon téléphone, je prends mon ordinateur systématiquement, ça marche mieux. Sur ordinateur comme sur téléphone, ça reste la même plateforme dans la mesure où il s'agit de SNCF Connect ahhhh quelle horreur !!!! (Fou rire) C'est la même plateforme mais tu t'aperçois qu'en terme d'ergonomie, l'ergonomie sur téléphone, elle est à chier, enfin je la trouve à chier alors que sur le euuh... sur l'ordinateur, je le trouve plus simple. Pour moi le numérique, ça ne me pose pas de problème, c'est mon quotidien...puis il y a certains aspects qui me sortent par les oreilles, quand c'est mal foutu, ça ça me gave...et par défaut je suis plus euuh (silence) par défaut oui je suis plus confortable avec un ordinateur qu'avec un téléphone portable (sourire). Pour moi le principe même de fonctionnement des smartphones euuh m'agace. Pour moi par construction ce machin là

(Didier montre son smartphone) a tendance à mettre les choses là où il veut et pas là où moi j'ai décidé qu'il les mette (sourire) et donc un truc qui met les choses là où il veut et en général ce n'est pas là où moi j'avais l'intention de les mettre donc je ne les trouve pas donc ça me gave (rire) alors que sur un ordinateur je suis libre de les mettre où je veux (rire) donc tu vois c'est une appétence qui est un peu particulière je suis un peu un vieux con quand-même (rire) par rapport aux gens qui ont grandi avec un smartphone à la main comme mes gamins ou la plus part de mes étudiants (rire). Pour moi le numérique, et c'est une remarque que je fais quand je vois mes étudiants (silence). Mes étudiants qui ont moins de 25ans (silence) et encore ceux qui ont 25ans ils sont presque déjà vieux (rire) mais les plus jeunes qui ont 22 ou 23ans ils ont littéralement grandi avec un smartphone à la main (silence) et en fait, sur l'utilisation du smartphone et en particulier tous ces réseaux sociaux tous ces machin Instagram enfin tout ça, ils sont sans doute relativement à l'aise, très à l'aise même, par contre sur ce que moi j'appelle numérique, je les trouve souvent très gonflés ! Et et je pense que l'inverse est vrai (rire) mes gamins si vous voyez comment ils se moquent de moi quand je galère avec mon téléphone (rire) Mais en fait ce que moi j'appelle numérique ce sont des choses qui sont reliés plus à la plateforme numérique qu'est l'ordinateur, et pas à la plateforme numérique qu'est le smartphone. Et ce que moi j'appelle numérique c'est ce qui permet à ces machins-là, c'est l'infrastructure beaucoup plus ; ça (Didier montre son smartphone) ça c'est un terminal, ça c'est un petit machin, ce n'est pas ça qui fait tourner le monde, le numérique qui fait tourner le monde il n'est pas construit là-dessus (Didier tapote sur son smartphone) c'est sur l'ordinateur. Et quand moi je parle de numérique, c'est de ce numérique que je parle, c'est pas ça (Didier montre son smartphone) et, et typiquement dans nos formations en sciences de la terre, justement depuis cinq six sept huit ans, on veut forcer nos étudiants à monter en compétence sur le numérique, mais quand on pense monter en compétence sur le numérique on pense pas téléphone, on pense traitement de données, on pense capacité à construire je sais pas des trucs analyse d'image pour l'environnement, on pense à numérique pur et dur, numérique, comme je sais programmer des choses, je sais traiter 5Go de données quoi c'est ça.

Jolya Peggy : Nous allons à présent entrer dans le vif du sujet

Didier : Ah merde on n'y était pas encore (fou rire) On est mal barré ! (Rire)

Jolya Peggy : (Rire) Que vous évoque « La transformation numérique des services publics » ?

Didier : (Rire) Beh tous tous les trucs dont je viens de te parler là, en particulier tous les trucs quand je parlais de Sophie Tounier (rire) pour moi c'est de ça qu'on parle, enfin pas que de ça mais en partie. Parce que finalement c'est comment faire en sorte que toute une partie de euuh, toute une partie du fonctionnement du service public soit rendu plus simple (rire) en remplaçant des procédures papiers éventuellement un peu complexes par des procédures numériques censées être plus simples.

Jolya Peggy : Censées être plus simples ?

Didier : Beh oui ! Parce que quand tu remplaces, quand tu remplaces euuh dans un monde papier, eh beh oui c'est chiant il faut aller récupérer le papier, on est d'accord, c'est compliqué. Après il faut le remplir avec un petit crayon et tu ramènes le papier dans un bureau. Donc ça veut dire qu'il faut que tu ailles deux fois dans un bureau ouvert à certaines heures compatibles avec tes heures auxquelles toi tu peux y aller, ça c'est compliqué. Ça nécessite un peu d'organisation. Et bien sûr sur papier ça paraît vachement mieux de dire beh on a une case quelque part et la personne n'a plus qu'à remplir et elle peut faire ça à minuit, à onze heures, pas besoin de se soucier des heures d'ouvertures ou quoi que ce soit sauf que d'un seul coup le guichet eh beh ça devient la capacité d'utiliser ce machin là (Didier montre son smartphone) ou un ordinateur et dans la pratique tu t'aperçois souvent que euuh tu vois je sais moi, on m'envoie un PDF au prétexte d'avoir dématérialisé, d'avoir numérisé le service, au lieu de me dire viens chercher le papier pour le remplir, on m'envoie un PDF et on me demande de le remplir et on me dit renvoie-moi le moi par rempli et signé. Eh beh ça c'est vachement intéressant parce qu'un PDF qui se remplit, eh beh ça existe, quand le PDF il est bien fait, il y a une case et quand tu doubles cliques sur ton PDF sur ton ordinateur, tu peux remplir. Ça c'est bien fait et dans ce cas-là je peux le remplir et le signer numériquement. Tout va bien, et ça dans mon expérience, ça ce n'est pas plus de 10%. 90% des cas, le PDF qu'on m'envoie, quand je double clique dessus et qu'il s'ouvre dans l'outil que j'ai sur mon ordinateur, eh beh il n'est pas modifiable aisément, il n'a pas ces cases qui sont des cases actives et qui sont conçues pour être remplies par l'utilisateur. Donc comme ce n'est pas conçu pour être rempli par l'utilisateur ça veut dire quoi ? Moi encore ça va, parce que numériquement je ne suis pas manchot, et donc il se trouve que sur mon ordinateur j'ai des outils qui me permettent de rentrer dans le PDF et de forcer l'écriture sur un PDF qui n'a pas été conçu pour ça. Mais d'abord, ça revient à faire des trucs pas propres, donc ça veut dire que je m'emmerde la vie un petit peu plutôt qu'avoir un truc pratique, beh si je ne sais pas faire ça, ça veut dire quoi ? Ça veut dire que le PDF qu'on m'a

envoyé eh bien faudrait que je l'imprime, je le remplis à la main et après je le scanne et je le renvoie. Ça a vraiment simplifié le process ? Je ne suis pas sûr. Parce que c'est pareil, après tu tu tu...moi encore euuuh il y a six mois on avait une imprimante, une saloperie à jet d'encre et imprimer c'était de l'horreur, donc voilà.

Jolya Peggy : Que pensez-vous donc de la politique de transformation numérique des services publics de l'État ?

Didier : Euuuh j'ai rien contre le principe, parce que comme tout le monde moi, aller récupérer un papier, aller récupérer un...comment ça s'appelle...euuh un formulaire dans un bureau qui est ouvert à des heures où je ne peux pas y aller et machin, ça veut dire que je vais mettre six mois à faire quelque chose que je pourrais faire en une minute. Donc ça m'intéresse de pouvoir faire ça quand je veux en trois clics, ça m'intéresse. Par contre ce que j'aimerais c'est que ce soit vraiment bien fait (rire) c'est tout.

Jolya Peggy : Quelles sont les démarches administratives que vous effectuez souvent en ligne ?

Didier : Comme tout le monde, la déclaration des impôts (rire) c'est le premier qui me vient à l'esprit. Ensuite si on parle uniquement de services publics, euuuh interagir avec l'école de mes gamins (long silence). Et ça c'est un cauchemar ça !

Jolya Peggy : Pourquoi ?

Didier : En fait, tout leur merdier là, Pronote et tout ça là, mais c'est, c'est, c'est (rire) en fait ça me fait marrer, (rire) ça me fait marrer parce que tu vois quand on bricole avec Chamilo, en fait c'est les mêmes quoi (rire) mais, mais, mais Pronote c'est le cauchemar ! Tu as des codes qui ne marchent pas, tu as des codes que tu reçois à un moment de l'année, tu les perds et quand tu les perds tu sais pas, l'interface d'entrée est super mal faite. Mais c'est un cauchemar ce truc ! Mais alors les gamins ils ont leurs codes qu'ils utilisent tout le temps mais toi tu le perds, quand tu le perds, pour le retrouver c'est beh tu sais pas où demander. Quand tu perds un mot de passe sur Google, tu as un machin, vous avez perdu votre mot de passe ? (Rire) C'est bien fait et ça marche. Machin Pronote, Pronote tu perds tes machins c'est la misère. Donc il y a ça et pareil, autour de Pronote il y a payer la cantine des gamins, c'est pareil, tu t'aperçois à chaque fois que

c'est d'une complexité assez effrayante. Tu reçois un mail, tu cliques dessus le truc te renvoie vers un autre truc, ça marche pas, tu essayes de payer tu n'y arrives pas, mince si je ne peux pas payer comme ça comment je fais, t'as pas d'alternatives dans le nez c'est du délire, c'est juste du délire. Donc il y a l'école des gamins et à part ça qu'est-ce qu'il y a d'autres... eh bien il y a tous ces machins-là genre EDF, c'est plus des services publics, jusqu'à preuve contraire donc ça compte pas (Rire) euuh quoi d'autres euuh la mutuelle c'est pareille, c'est pas du service public donc ça compte pas... euh quoi d'autres...euh Tous anti covid, et ça pour le coup c'est un truc qui marchait bien ! (Rire) Ça pour le coup c'est une appli qui a vraiment été conçue pour marcher. Euuh ah oui il y a aussi tout ce qui est CAF. Alors la CAF c'est pareil c'est un, c'est, c'est, c'est poétique les interactions numériques avec la CAF (Rire). Ah ouais, avec la CAF, mais c'est pareil, ça date, c'est un peu vieux donc, je ne sais pas si c'est toujours le cas mais on a eu des mésaventures avec la CAF quand les gamins étaient petits, c'était surréaliste ! Absolument surréaliste !

Jolya Peggy : Parmi ces démarches administratives, lesquelles faisiez-vous avant en vous déplaçant physiquement ?

Didier : Les impôt avant que ce soient numérisés, c'était pas compliqué parce que tu recevais dans ta boîte aux lettres un courrier papier avec ta déclaration à remplir donc tu la remplissais avec un crayon, donc tu pouvais la remplir quand tu voulais, même la nuit si ça t'amuse (rire) et après tu remettais dans une enveloppe et tu postais. Donc y avait pas cette première interaction dont je t'ai parlée et qui était les, les impôts et ça se faisait de manière souple sans être numérisé, avec beaucoup de papier qui circulaient dans le pays et ça c'est autres choses (Rire). Et après les autres, CAF et tout ça, ah ouais s'il y a aussi un truc qui est appréciable c'est la carte vitale par rapport aux, aux trucs d'avant les papiers qu'il fallait renvoyer et t'en avais toujours cinq qui traînaient au coin d'une table, et ça la carte vitale, c'est bien, le remboursement c'est simple et ça c'est très bien. Si tu veux moi je suis à fond pour les choses qui marchent et qui simplifient la vie. Mais ce que je constate c'est que les trucs numériques en question qui sont censés simplifier la vie, ça ne simplifie pas vraiment. Mais quand ça simplifie, ça simplifie et ça marche vraiment. Tous anti-covid ça marchait très bien, après l'utilité d'avoir mis ça en place ça c'est autre chose, voilà.

Jolya Peggy : Quelles différences avez-vous observé entre les deux modalités ? C'est-à-dire entre le fait de procéder à ces démarches administratives avec les outils numériques, et se déplacer physiquement dans un lieu dédié pour les faire.

Didier : Et beh, typiquement tout ce qui est déclaration d'impôt, ça va clairement plus vite sur un écran puisque c'est déjà pré rempli.

Jolya Peggy : Et quelles difficultés rencontrez-vous ?

Didier : Aucune ! Enfin pour ce truc-là, les impôts, aucune ! Parce que ça marche extrêmement bien. Les difficultés, elles commencent, tu vois je pensais, je parlais de la CAF tout à l'heure, où en fait c'étaient des choses qui étaient déjà numérisées euuh 2005 2006 donc ça fait déjà un moment, c'était plutôt 2010 donc ça fait moins longtemps (rire). En fait tu reçois un courrier te disant il y a un problème, tu renvoies un mail expliquant pourquoi tu estimes qu'il n'y a pas de problème, et en fait eux ça rentre dans leur back lock de folie et avant que ça revienne à l'avant de leur préoccupation, il s'écoule six mois. Et donc pour moi, j'ai résolu le problème parce que je leur ai dit non il n'y a pas de problème vous vous trompez. Ils me répondent pas, et six mois après ils me renvoient le même mail que la première, en disant euuh, la première fois ils avaient dit vous avez oublié de déclarer ça, vous nous devez 2000 euros. Euuh je leur ai dit non, je n'ai pas oublié de déclarer, c'est vous qui vous trompez. La deuxième fois six mois après ils te disent euuh vous avez oublié de déclarer ça, vous me devez 4000 euros (rire) Alors tu réponds non c'est vous qui vous trompez j'ai tout déclaré. Ça repart et puis six mois après ils te renvoient un courrier disant vous nous devez 6000 euros (Rire) Ça peut faire flipper ça, le moment où j'ai commencé à en avoir marre et je me suis déplacé à la CAF pour leur dire mais vous avez un problème, c'est le moment où j'ai reçu le courrier qui disait euuh vous nous devez 8000 euros, l'huissier va passer dans trois semaines, j'ai dû bouger et je suis allé à la CAF parce que je savais que j'avais raison, et j'avais raison, je ne leur devais rien (Rire). Et là tu te rends compte que le problème de la numérisation. C'est que la numérisation, c'est vachement bien mais uniquement quand tout va bien, que tout est bien calé. Donc il se trouvait qu'on avait en fait, fait une connerie (rire) j'allais dire qu'on avait fait une connerie parce qu'on s'était marié, mais ce n'est pas ce que je voulais dire (fou rire). En fait on déclarait les salaires de la nounou sur le compte CAF de ma femme pour les deux premiers gamins et en fait on s'est marié, on s'est marié après ça. Et quand on s'est marié, on a commis l'erreur de croire que les deux dossiers à la CAF, parce qu'on avait déclaré à la CAF qu'on s'était marié, et donc de croire que le fait

qu'on s'est déclaré, nos deux comptes étaient connectés. Et en fait, on a merdé quand on a redéclaré la nouvelle nounou sur mon compte, par contre on déclarait tous les salaires de la nounou tous les mois sur le compte de ma femme. Donc en fait c'était Didier qui demandait la prise en charge de la nounou mais et c'était ma femme qui déclarait les salaires de la nounou toutes les fois et qui ne versait pas les charges en question. Donc la CAF envoyait un courrier à Didier en disant tiens vous avez demandé la prise en charge de la nounou mais vous ne l'utilisez pas ; et la CAF a envoyé un courrier à ma femme en disant, vous nous devez des sous (rire) ; parce qu'en effet ma femme n'avait pas fait la demande de prise en charge, c'est Didier qui l'avait faite (rire) et en fait la connerie qu'on avait faite, comme on leur avait déclaré qu'on était marié, pour eux, Didier et Carole (femme de Didier) c'était la même entité. Oh putain le bordel ! Donc en effet tu vois, le numérique ça marche super bien, tant que les choses sont bien faites, propres. Dès qu'il y a quelque chose qui va de travers, ça va vraiment de travers, et la machine elle ne s'arrête pas, elle ne se pose pas de question, elle ne se demande même pas, elle fait pas le lien entre Didier et Carole alors peut-être un humain aurait fait le lien. Et donc comme la machine elle ne fait pas le lien, eh beh elle envoie un courrier à Didier en disant tu dois telle somme d'argent, et après quand elle envoie un autre mail à Carole, je ne réalise pas, j'ai pas fait gaffe mais si ça se trouve il y en avait d'autres mais si j'ai raté, c'est que plusieurs autres personnes ratent aussi comme moi. Et une fois que c'est parti bien loin, pour redresser le machin je te dis il a fallu deux heures avec un humain (rire) il a fallu deux heures avec un humain à la CAF, pour commencer à dire oh purée le problème est là, voilà comment on va le résoudre. Tiens là par exemple, actuellement, tu sais les demandes de passeports , c'était un autre type dans le même genre où à nouveau, alors maintenant à ce qu'il paraît c'est réglé maintenant mais il y a un an et demi, pour faire nos passeports, la plateforme te demande d'acheter un timbre fiscale en ligne, timbre fiscal qui est valable trois mois, et c'est seulement une fois que tu as acheté ce timbre qui est valable trois mois que tu peux demander à la plateforme de te prendre rendez-vous à la mairie pour aller faire ta demande de passeport, et là délai pour faire ta demande de passeport à la mairie, six mois ! Mais les mecs, arrêtez d'être cons ! Vous me demandez d'acheter un truc qui périmé au bout de trois mois, si c'est la condition obligatoire pour obtenir un autre machin qu'on va pas avoir six mois et qu'au bout des six mois il va falloir que j'arrive et que je donne mon, non mais ça n'a pas de sens ! Ça n'a aucun sens !

Jolya Peggy : Relance : Comment faites-vous pour aller au bout de ces démarches finalement quand vous rencontrez des difficultés ?



Didier : Dans certains cas et à mon avis des cas trop nombreux, j'en crois à mon passé, il faut se déplacer physiquement. C'est marrant par ce que je dis la même chose à mes informaticiens dans les labos, je leur dis mais vous ne vous rendez pas compte si vous faites quelque chose et qui est trop compliqué à faire pour l'utilisateur, et beh l'utilisateur de base, à un moment il essaye, il n'y arrive pas, il se trouve, il se dit qu'il est nul. Et beh alors si en plus quand il vient se plaindre vous lui faites sentir qu'il est nul, euuh en fait il va juste disparaître. Et il va se passer de votre truc. Par exemple, je sais pas moi, imprimer sur une imprimante du laboratoire, beh si ça marche pas et la procédure qui est proposée est trop compliquée et que tu comprends même pas comment il faut que tu fasses et puis que quand tu essayes ça ne marche pas mieux, et bien tu apprends à travailler sans n'avoir à rien imprimer. C'est ça que tu fais dans la réalité, et c'est pareil pour les services publics. S'il y a des choses qui deviennent juste trop compliquées, trop compliqués à faire et que tu n'arrives pas à te démerder quand il y a un problème eh beh tu vas juste pas résoudre le problème. Et dans certains cas ce ne sera pas grave. Mais dans d'autres ça peut être une vraie catastrophe, si tu reprends mon exemple avec la CAF (Rire) Eh beh si ne peux pas résoudre le problème, la machine va continuer à empirer le problème et tu vas te retrouver avec un huissier qui débarque chez toi pour te demander du fric que tu ne dois à personne en fait, et ça veut dire quoi ? Que tu dois payer du fric que tu ne dois pas ? Ça veut dire que tu vas continuer à dire non je suis dans mon bon droit, allez-vous faire foutre je ne vous dois rien ? Mais quand ça va commencer à monter à 20.000 euros, eh beh c'est du délire quoi ! C'est juste pas possible !

Jolya Peggy : Quels sont les dispositifs mis en place par l'État que vous connaissez, pour accompagner les personnes concernées par la difficulté de la prise en main et l'usage des outils numériques ?

Didier : Alors j'ai entendu, j'ai entendu parler de ça...euuh justement de points d'accueils qui permettent aux gens de régler ça, beh en fait c'est rigolo, parce que tu vas résoudre, tu ne résous pas le problème. Tu vas quelque part pour qu'une personne t'aide à résoudre le problème où fasse l'interface humaine avec l'appli ou avec le service numérique, ce qui est rigolo. Ça veut dire que quelque part tu laisses quand-même, la décision à la machine mais juste à un moment tu as besoin d'une interface humaine, pour discuter avec la machine, c'est rigolo. Mais ça complètement du sens ! Et je n'ai jamais eu à faire recours à ces dispositifs si tu exclus la fois où je me suis rendu à la CAF (Rire)

Jolya Peggy : Comment qualifierez-vous les démarches administratives depuis leur transformation numérique ? Vous qui avez connu deux époques différentes, une où il fallait se déplacer physiquement pour effectuer ses démarches administratives, puis la seconde avec la transformation des services publics.

Didier : Euuuh, tant que ça va, ça va ! (Rire) Quand ça marche, super ! Mais dès que ça marche pas je trouve que c'est l'enfer.

Jolya Peggy : Pourquoi ça ne marche pas à votre avis ?

Didier : Beh tu reprends, tu reprends le coup des cartes d'identité, non mais je trouve que c'est vachement un bon exemple, tu reprends le coup des cartes d'identités et des passeports, eh beh, là par exemple Elliot (fils de Didier) a besoin de refaire sa carte d'identité, beh tu cliques ça marche pas c'est la misère, on se fait chier et le gamin il faut qu'il ait sa carte d'identité pour passer le brevet à la fin de l'année, bon ok comment on fait ? Tu vas à la mairie et en fait tu vas à la mairie parce que t'es déjà en situation de j'ai un vrai problème, et la personne à la mairie, la première chose qu'elle te dit c'est : démerdez-vous avec la plateforme numérique (long silence) Beh je suis désolé mais si j'avais réussi à me démerder avec la plateforme numérique je ne serais pas venu vous voir (long silence) Donc en fait, d'une certaines façons si la première personne physique que tu essayes d'aller voir pour résoudre ton problème te dit « démerdez-vous avec la plateforme numérique » eh ben, en tant que citoyen, je ressens ça comme un déni de service public (long silence) Et ça, ça me met immédiatement en colère ! Et éventuellement ça, il faut que je me, il faut que je souffle très gentiment pour ne pas m'énervé avec la personne là. La pauvre personne à l'accueil de la mairie qui me dit, pas démerdez-vous avec la plateforme numérique mais quand-même fondamentalement c'est ce que ça voulait dire, donc d'un seul coup j'ai très envie d'être méchant avec elle, parce que c'est elle qui me refuse l'accès aux services publics. Tu vois ce n'est pas qu'elle me le refuse, en fait si, c'est elle qui me dit démerde-toi avec la plateforme alors que je viens d'essayer et que ça ne marchait pas. Donc c'est elle qui me renvoie, ou à ma propre incompetence face à la plateforme numérique, ou au fait que la plateforme numérique n'est pas capable de me donner accès aux services publics et que j'ai besoin d'un accès à ce service public. Donc elle me renvoie à la plateforme qui me dénie le service public, donc elle me dénie le service public, alors que cette personne, son métier c'est justement de donner accès à ces services publics ou en tout cas moi je le perçois comme tel. Il y a de quoi être en colère ! C'est comme, je sais pas moi, tu as quelqu'un en face de toi

qui est prof et qui est censé t'enseigner des trucs, et tu lui poses une question et il te répond « démerde-toi » avec le bouquin (rire) ce n'est pas au bouquin que tu as envie de mettre une baffe (rire) !

Jolya Peggy : Que direz-vous de la continuité des services publics depuis la transformation numérique ?

Didier : Toujours la même chose, en principe, elle est censée être accrue, puisque quelque part je peux accéder à ce service public à onze heures, à minuit, euuh pendant que les gens dorment, le week-end quand ça m'arrange donc à priori sur le papier, ça arrange la continuité du service public. En principe, ça l'augmente, mais ça l'augmente uniquement si la plateforme marche extrêmement bien, qu'il n'y a jamais de problèmes, et que la plateforme me donne réellement accès aux choses.

Jolya Peggy : Que voulez-vous dire par « sur le papier » ?

Didier : Sur le papier, je veux dire « en principe ». En principe oui, si la plateforme fonctionne bien, c'est top. Le problème c'est que quand ça ne marche pas, eh bien c'est pire qu'avant. Et comme dans la réalité ces plateformes ne marchent pas souvent, eh beh tu t'aperçois que dès que ça merde et que t'as réellement besoin d'avoir une personne en face de toi, eh beh tu trouves plus personnes en face de toi ou soit tu trouves des gens qui te disent « je n'ai pas les moyens d'agir car tout passe par la plateforme ». Ce que me répond par exemple l'agent à la mairie dans le cas de la carte d'identité, et dans ce cas-là ce n'est plus une continuité, c'est l'inverse. Tu vois j'ai envie de dire qu'avant, avant quand tu étais dans un petit bled de cinquante habitants (rire) et que tu étais perdu dans la montagne, et bien tu devais descendre à Bourg-d'Oisans, (rire) pour avoir du service public. Mais tu savais qu'à Bourg-d'Oisans tu aurais du service public, qui pourrait résoudre ton problème, et Bourg-d'Oisans, c'était à une demi-heure. Aujourd'hui en théorie depuis ton petit village paumé dans la montagne, avec trois clics Internet et un coup de 4G, tu peux résoudre ton problème, oui en principe et tant que tu pourras le résoudre eh beh c'est mieux que d'avoir à descendre à Bourg-d'Oisans. Mais le jour où tu ne peux plus le résoudre, eh beh quand tu descends à Bourg-d'Oisans, tu t'aperçois qu'il n'y a personne qui peut le résoudre pour toi à Bourg-d'Oisans et que tu es obligé d'aller jusqu'à Grenoble. Et dans ce cas-là c'est le contraire qui s'est passé, ton problème pour le résoudre, il faut que tu ailles plus loin et c'est plus difficile.

Jolya Peggy : Comment sont vos liens avec l'État depuis la transformation numérique de ses services ?

Didier : C'est vachement compliqué comme question parce que quand on gère le bazar à l'université, je suis l'État. Quand je gère le bazar à l'université c'est moi qui suis en position de mettre en place du service public pour les étudiants. Et là où c'est compliqué c'est à cause du fait que je suis des deux côtés du bazar et j'ai beaucoup de mal à dissocier le citoyen du gestionnaire de bazar. Donc mes relations avec l'État, elles ne sont ni mieux, ni pires qu'avant, mais juste quand ça marche, tu sais c'est comme tout, quand ça marche je suis très content, quand ça marche pas, ça me met très facilement en colère.

Jolya Peggy : Vous avez parlé tout à l'heure de manque d'humanisme, j'aimerais bien que vous reveniez sur ce point avec plus d'éclaircissements.

Didier : Ça c'est plus dans mon univers personnel que dans ma vie de tous les jours je pense. Quand quelque chose est très simple, j'ai aucune envie (long silence) enfin le système qui consiste à systématiquement aller à la mairie pour récupérer un papier et machin, ça ne m'intéresse pas ; ça ne m'intéresse pas car j'ai pas envie de me rendre systématiquement à la mairie dès qu'il y a quelque chose qui ne va pas. Donc dans la plupart des cas, quand il y a un truc que je peux faire directement depuis mon ordinateur, ça me va très très bien. J'ai pas envie que mes différentes contraintes administratives m'imposent d'avoir des relations euuuuh (rire) des mises en relation fréquentes avec des agents de la mairie particulièrement. Ça me saoule d'avoir allé à la mairie les horaires d'ouvertures ça me gonfle, je préfère faire ça tranquille depuis chez moi. Par contre quand ça merde et j'ai besoin d'avoir une interaction avec quelqu'un j'aime bien que cette interaction, elle puisse prendre le temps d'être faite et de résoudre le problème correctement et que la personne ait la capacité de résoudre ce problème et actuellement, généralement ce n'est pas le cas. Ça c'est dans mon univers de citoyen. Dans le monde professionnel, ce que j'ai vu petit-à-petit, c'est qu'avant (rire) avant tu envoyais un mail à Sophie Tournier (fou rire). Aujourd'hui tu envoies un mail à missioncnu/-univ-grenoble-alpes.fr. Putain ! C'est pas cool hein ! Et en fait tu arrives à un point où tu sais même plus si c'est Sophie Tournier qui est derrière. Et c'est ça que je veux dire par déshumanisation. Après tu peux aller contre ça, par des méthodes très très simples, très connes. Moi je sais que typiquement tout le personnel de scolarité de l'UFR, et beh quand j'ai cours à l'UFR, je passe

systématiquement leur dire bonjour, même si j'ai rien à leur dire, rien à leur demander, même si, en tout cas quand j'étais responsable d'une filière, systématiquement quand j'enseignais à l'UFR, systématiquement je m'arrêtais dans les bureaux des gestionnaires pour discuter cinq minutes ; bonjour, machin, ça va etc Rien mais juste parce que c'est important, c'est important de mettre un visage, de mettre une tête sur un nom quoi. Parce quand tu mets une tête sur un nom c'est, peut-être que le jour où tu en as marre, tu seras plus poli juste parce que tu connais la tête, t'es pas en train d'envoyer un mail à mission cnu, tu es en train d'envoyer un mail à Sophie Tournier à qui tu as raconté des conneries la dernière fois que tu es passé dans le couloir (rire) C'est tout con.

Jolya Peggy : Nous arrivons au terme de cet entretien. Auriez-vous d'autres choses à rajouter ? Des points que j'aurais omis d'aborder dont vous souhaiteriez discuter ?

Didier : Non pas vraiment. Bon je sais pas... Si ! Sophie Tournier est un nom inventé (fou rire)

Jolya Peggy : (Rire) D'accord.

Didier : Non non je ne sais pas, sérieusement je ne sais pas.

Jolya Peggy : (Sourire) Parfait. Nous allons donc nous arrêter là. Je vous remercie beaucoup pour cet échange et votre disponibilité.

Didier : (Rire) Je t'en prie. Merci et au revoir.

**Entretien 4 : Effectué le 11/04/2023**

**Durée : 45 minutes et 39 secondes**

**Personne interrogée : Claire**

**Profession : Agricultrice.**

**Âge : 32 ans**

Jolya Peggy : Bonjour Claire, je me représente : Je m'appelle Jolya Peggy Cohoundo, étudiante en Master 2 communication d'entreprise à l'Université Grenoble Alpes. Dans le cadre de mes études je rédige un mémoire sur le sujet « La transformation numérique des services publics », d'où le fait que j'ai organisé cet entretien avec vous, et avant tout je tiens à vous remercier

d'avoir accepté de m'accorder votre temps afin d'échanger sur le sujet. Aussi je vous reconfirme que tout ce que vous direz pendant cet entretien sera exploité uniquement dans le cadre de ma mémoire, et la retranscription sera anonymisée.

Claire : (Sourire) D'accord, ça me va.

Jolya Peggy : Pour commencer, je vais vous demander de me parler de vous et de votre parcours en général.

Claire : (Sourire) Euhh Claire mon nom, voilà. Je suis originaire de Calais déjà donc voilà j'ai toute ma famille là-haut, euhh j'ai fait un Bac et ensuite je suis allée faire des études à Lille. J'ai fait une licence de santé publique, et euhh publique accès à tout ce qui est santé sécurité au travail, voilà. Euhh donc ce qui m'a amené à faire des stages dans de grosses usines dans lesquelles j'ai pu travailler sur la sécurité. Ensuite j'ai fait un master à Clermont Ferrand. Un master prévention des euhh, non gestion de la performance par une approche euhh, par le management des risques en fait. C'est un peu compliqué. En grosso modo c'est qualité sécurité et environnement. Voilà. Ensuite j'ai travaillé à Clermont, une usine dans laquelle j'étais assistante de qualité sécurité et environnement. Euhh et puis j'ai rencontré mon mari, celui qui est actuellement mon mari qui était agriculteur dans le Cantal et euhh, l'agriculture m'a beaucoup plu et donc j'ai fait un projet de reconversion professionnelle et je suis retournée à l'école pour faire l'équivalent d'un Bac pro agricole, c'est un projet professionnel en fait. Donc voilà je suis et puis ensuite je me suis installée avec mon mari dans le Cantal en tant qu'agricultrice en 2017. Donc on est sur l'exploitation dans le Cantal, on élève une centaine de vaches, on fait de la viande en fait. Donc en fait on garde les, des veaux jusqu'à ce qu'ils aient entre onze et quinze mois et puis ensuite on vend les veaux pour de la viande

Jolya Peggy : Et votre premier boulot consistait à faire quoi exactement ?

Claire : Alors euhh euhh, donc euhh à Clermont dans cette usine de plasturgiste, c'était une usine qui fabriquait des, qui faisaient des pièces de plastique injecté, c'est-à-dire des pièces en plastique dure et aussi des pièces en polystyrène donc typiquement des emballages d'électroménager là. Et donc dans cette usine j'étais rattachée à la responsable qualité sécurité et environnement et donc mon temps était coupé en deux parties. Le matin je faisais tout ce qui était contrôle qualité sur les pièces, donc parce qu'en fait on faisait aussi beaucoup de pièces

aussi pour le bâtiment donc il y avait un cahier des charges très strictes donc il fallait qu'on contrôle les pièces parce que si elles ne respectaient pas les cahiers des charges elles ne pouvaient pas euh aller sur les chantiers en fait. Donc du coup tous les matins je faisais ces contrôles qualité là. Et l'après-midi c'était plus de la sécurité au travail, donc par rapport à la diminution des accidents au travail, beaucoup de préventions, d'analyse des accidents qui avaient lieu pour déterminer les causes et déterminer ce qu'on pouvait mettre en place pour pas que ça se reproduise quoi. Et beaucoup ouais, prévention et formation auprès du personnel pour les accidents et une autre partie pour l'environnement parce qu'en fait c'était une usine qui euh classait pour la protection de l'environnement donc on fait la procédure. Donc c'est-à-dire qu'un classement, quand il y a des choses jugées polluantes on doit s'inscrire auprès de la préfecture et respecter là aussi tout un cahier de charge pour minimiser l'impact sur l'environnement et du coup il y a un tout un ensemble de déclarations, contrôles périodiques etc typiquement des rejets d'eaux qu'on faisait dans le milieu naturel, il fallait faire des analyses. Mais moi j'ai toujours aimé les animaux quoi, j'ai toujours eu la fibre campagnarde (rire) d'où mon basculement à l'agriculture. En plus c'est un projet de vie en fait hein, j'ai rencontré cet homme qui était agriculteur et du coup on a construit notre projet de vie commune là-dessus. Dans un premier temps j'ai cherché du travail dans le Cantal et puis beh il n'y a pas beaucoup d'industries dans le Cantal, j'avais passé des entretiens dans des hôpitaux des choses comme ça pour passer sur la qualité même si ça ne me plaisait pas vraiment quoi. Donc du coup je me suis dit allez je refais un an de formation et finalement je ne regrette pas du tout parce que euh aussi mon travail me plaisait mais je me voyais pas faire je me voyais pas faire toute euuuh avec le euuuh avec le recul là que j'ai maintenant il faut dire que c'était pas plus mal d'avoir changé quoi. Donc aujourd'hui j'habite dans le Cantal dans un petit village appelé le Fau, euh un village d'altitude on est dans les monts du Cantal, un petit village on est 28 habitants.

Jolya Peggy : Un peu loin de tout quoi

Claire : Oui isolés mais on est tranquille au moins (rire)

Jolya Peggy : (Sourire) Quel est votre rapport avec le Numérique en général ?

Claire : Alors j'ai la chance avec mon parcours universitaire etc d'avoir une formation, j'ai eu des formations au niveau de l'informatique, de tout ce qui est bureautique quoi euh Excel Word etc quoi Donc euuuh du coup je ne suis pas trop à la rue (rire). Après je me rends compte

que par exemple ma sœur et moi on a 10 ans d'écart, et ça évolue vachement très vite. Après je pense que pour un usage que, moi ce que j'en fais euuh ça va quoi.

Jolya Peggy : Parlant d'usage justement, qu'est-ce que vous faites avec ?

Claire : Moi je gère tout ce qui est la paperasse personnelle (rire) donc c'est moi qui gère ça. Et je m'occupe aussi de tout l'administratif de l'exploitation agricole. Et dans mon ancien métier j'utilisais beaucoup Excel, parce que, en fait euuh sur l'aspect sécurité au travail, euuh on doit faire un document unique d'évaluation des risques et tout ça en fait c'était, ça passe par un outil Excel qu'il faut créer et, et faire vivre en fait. Donc en fait, les facteurs euuhh les facteurs de risques, on identifie un risque, on y met un facteur et ensuite on vient pondérer par des mesures de préventions qui ont été prises etc ça donne un score final, et donc tout ça sur une entreprise ça représente des centaines de risques et donc c'est gérer par un outil Excel qu'il faut construire en fonction de l'entreprise donc du coup euuh je travaillais beaucoup sur Excel. Et après sur Word pour des supports de formation, Word et puis sur, sur PowerPoint quoi. Actuellement j'utilise aussi pour la comptabilité de l'exploitation agricole j'utilise un logiciel comptable. Beh en fait il y en a beaucoup qui sous-traitent à des, comment dire euuh à des prestations de services quoi, au CER ou à des entreprises qui s'occupent des comptables, et donc avant c'est ce qu'on faisait et le problème c'est qu'on est déconnecté de notre propre comptabilité, nos propres chiffres et donc c'est un peu compliqué après pour prendre des décisions etc. Du coup j'ai souhaité reprendre la main là-dessus et par le biais d'une association d'agriculteurs la FOB, l'association de formation collective à la gestion. Et donc en fait c'est des agriculteurs qui se regroupent et on fait notre comptabilité ensemble. On se regroupe une fois par mois et on travaille sur notre comptabilité à nous mais ensemble quand on a une question, si on ne sait pas faire un truc ou quoi les autres peuvent nous aider. Et donc on utilise un logiciel qui a été créé par euuh, euuh Polytech agro de Bordeaux, université agronomique de Bordeaux.

Jolya Peggy : Elles étaient dues à quoi ces difficultés que vous rencontriez parfois ?

Claire : Beh déjà il y a le logiciel en soi quoi, c'est un logiciel spécifique donc il faut quand-même avoir une formation à la base quoi, enfin c'est comme tout le monde on peut savoir faire des choses mais il faut qu'on nous montre une première fois quoi. Il n'y a personne qui a la science infuse, si on ne nous montre pas et puis après comme c'est spécifique à la comptabilité et que moi je ne suis pas comptable hein donc des fois on peut avoir des questions là-dessus et



bon on se rend compte que on n'est pas les seuls à buter sur une même chose ; les autres ils ont déjà rencontré des cas de figure donc en faisant un réseau comme ça on arrive à s'aider les uns les autres, à trouver des réponses.

Jolya Peggy : Pour rentrer dans le vif du sujet, que vous évoque la transformation numérique des services publics ?

Claire : Eh beh la dématérialisation quoi un peu de tout, de toutes les démarches, de tous les courriers qu'on ne reçoit plus, mais qu'on reçoit par mail ou sur des espaces privés etc euuh et puis après ouais le fait qu'on a plus d'interlocuteur, qu'on est tout seul derrière notre ordinateur, on peut se décourager des fois (rire).

Jolya Peggy : Quelles sont les démarches administratives que vous effectuez habituellement en utilisant les outils numériques ?

Claire : Beh euuh, tout en fait. Alors en personnel euuh ça va être euuh la déclaration d'impôt sur le revenu, après je paie aussi tous mes impôts euuh sur Internet quoi, avec la carte enfin sur Internet, donc je paie la taxe d'habitation et la taxe foncière voilà, après tout ce qui est démarche par rapport à la MSA, euuh la CAF la MSA, donc nous c'est la MSA on n'a pas la CAF c'est la MSA. Bon par rapport aux prestations familiales comme ça, on peut déclarer les revenus etc tout ça sur internet euuh, et puis euuh oui c'est tout, en privé c'est tout. Après si on a un PV ou un truc comme ça il faut gérer sur Internet quoi. Par contre en professionnel là maintenant c'est tout sur Internet quoi euuh c'est euuh. Donc ça va être euuh (court silence) par exemple bon, la comptabilité donc c'est sur, sur informatique et ensuite toutes les déclarations de revenus etc beh tout ça c'est pareil c'est en ligne. Les remboursements, parce que nous on se fait rembourser, parce qu'on utilise du gasoil pour les tracteurs pour lequel on doit demander un remboursement donc maintenant c'est pareil, c'est en ligne, avant c'étaient des formulaires papier mais maintenant c'est en ligne.

Jolya Peggy : Vous en aviez rempli ces formulaires papiers par le passé ?

Claire : Oui oui avant on remplissait un formulaire papier ouais. Beh en fait avant on avait le choix, on avait le choix soit papier soit en ligne. Et en fait comme de toutes façons il nous fallait photocopier les factures etc moi je le faisais papier du coup je faisais une copie de ma facture

je faisais partir le courrier et puis voilà. Et puis maintenant on a plus le choix c'est uniquement en ligne, il faut que je cherche ma facture, que je la scanne sur mon ordinateur, que j'aille sur mon espace privé, que je fasse la déclaration et que je la joigne euuuh, à la déclaration en ligne quoi une fois que je la télécharge sur la plateforme, ah franchement ça me prenait moins de temps avant de faire une copie de ma facture et faire partir un courrier quoi.

Jolya Peggy : Y a-t-il d'autres démarches que vous effectuiez en vous déplaçant physiquement ou juste en envoyant des courriers postaux ?

Claire : Moi c'est un peu tout parce que moi encore ma génération quand-même on est passé assez vite mais ma belle-mère qui avant qui faisait toute la partie euuh, partie euuh, administrative de l'exploitation agricole qui elle n'utilisait pas du tout l'informatique elle faisait beaucoup plus de chose en papier. Moi quand je me suis installée en 2017 comme on est loin de tout, tout ce que j'ai pu faire, euuh à distance que ce soit par boîte courrier ou en ligne beh je l'ai fait en ligne sans me déplacer parce que ça m'économisait vachement beaucoup de temps quoi, que d'aller euuuuh. Ah si les déclarations d'impôts, les déclarations de revenus tout ça là je les faisais en papier, la MSA aussi j'envoyais les formulaires papiers.

Jolya Peggy : À quel moment avez-vous arrêté d'envoyer les formulaires papiers ?

Claire : Euuh j'ai dû arrêter quand on a vraiment plus eu le choix quoi, je sais pas peut-être 2017-2018 par-là hein. C'est-à-dire le moment où euuh ils nous ont informé que maintenant c'était en ligne voilà.

Jolya Peggy : Ah je pensais qu'il s'agissait d'une décision personnelle.

Claire : Ah non non ! Non non non, c'était pas une décision personnelle, c'était vraiment à un moment où ils ont supprimé le papier et on recevait plus le formulaire papier mais juste un courrier nous invitant à déclarer euuh, déclarer sur l'espace euuh, personnel en ligne quoi.

Jolya Peggy : Quelles différences avez-vous observé entre les deux modalités ? C'est-à-dire entre le fait de procéder à ces démarches administratives avec les outils numériques, et se déplacer physiquement dans un lieu dédié pour les faire.

Claire : Au début c'est beaucoup plus stressant la démarche en ligne en fait parce que euuuuh, on a toujours peur de se tromper, de euuuuh de pas cocher la bonne case, de ne pas mettre le bon chiffre dans la bonne case, enfin au début on patoche un peu quand-même hein il faut chercher un peu le bon onglet pour atterrir sur la bonne demande etc quoi. Après une fois que, alors qu'avant quand on avait un, qu'il y avait un interlocuteur en face, lui il faisait ça plusieurs jours et plusieurs fois par jour donc c'était son métier, du coup on faisait un peu faire quoi (rire) on se faisait guider je veux dire. Ah ouais la première fois c'est toujours un peu plus stressant quoi, on est tout seul, mais après une fois qu'on l'a fait une fois, après euuuuh, après c'est un gain de temps quand-même.

Jolya Peggy : Vous parliez de stress et de la peur de ne pas cocher les bonnes cases, vous est-il arrivé de rencontrer ces difficultés ?

Claire : C'est pareil, toutes les demandes de subventions, enfin par rapport à l'exploitation agricole toutes les demandes de subventions, euuuuh quand on achète un matériel ou on peut se faire euuh, il y a des choses qui rentrent dans certains programmes de subventions, beaucoup avec la région donc on fait ces demandes de subventions en ligne, c'est des dossiers à remplir en ligne. Et puis parfois beh il y a des attestions à joindre ou des trucs comme ça ; et ça m'est déjà arrivé de me tromper ouais, donc quand c'est comme ça, quand on cherche bien, il y a un numéro qu'on peut appeler et, et j'ai toujours été bien reçue, euuuuh une fois je m'étais trompée sur une déclaration, j'avais fourni une attestation qui n'était pas la bonne en fait, qui n'était pas bonne, donc en cherchant bien j'ai trouvé un numéro, c'était à la région Auvergne-Rhône-Alpes, et j'ai eu une interlocutrice qui m'a dit qu'il n'y avait pas de soucis, qu'elle annulait la demande et j'ai recommencé et voilà c'est tout. Beh quand on cherche il y a toujours un moyen d'avoir un interlocuteur je pense.

Jolya Peggy : À part ça, quelles autres difficultés rencontrez-vous lors des démarches administratives en ligne ?

Claire : Beh des fois euuuuh, des fois euuuuh, on ne sait pas comment faire. Par exemple entre le euuuuh, euuuuh le moment où j'ai arrêté de faire, enfin j'ai décidé de faire de la comptabilité il y avait tout un tas de déclarations que c'était le comptable qui faisait et du coup du jour au lendemain il a fallu que euuh que ce soit moi qui la fasse, qui les fasse. Et clairement s'il n'y avait pas eu cette association de plusieurs agriculteurs je ne me serais pas lancée, il y a des

choses que je ne savais pas tout simplement par quel bout prendre le problème donc il fallait que j'aie trouver le euuh le euuuh, par exemple la déclaration de TVA parce que nous dès qu'on achète quelque chose on se fait rembourser, enfin on se fait rembourser la TVA donc pareil quand on vend quelque chose et qu'on touche de la TVA on doit la rendre. La TVA elle n'est pas pour nous en fait et donc du coup ça il faut faire une déclaration en fin d'année, et moi je ne savais pas où euuuh, beh sur quel site il fallait aller ni quel formulaire il fallait prendre ni euuh je savais pas du tout à quoi ça ressemblait quoi et donc heureusement il y avait l'association où il y a une animatrice qui nous dit beh pour faire la déclaration de TVA, c'est entre telle date et telle date et sur tel site, le formulaire il est là il faut cocher ci il faut cocher ça. C'est pareil des fois ils ont des termes qu'il faut savoir quoi mettre derrière ce terme quoi enfin (court silence) je sais pas moi... beh le chiffre d'affaire un truc comme ça, ça va être une expression particulière, il faut savoir, c'est un langage à par quoi.

Jolya Peggy : Comment faites-vous pour aller au bout de ces démarches finalement ? À part l'aide de l'association évidemment (sourire).

Claire : Eh beh euuuh (rire) je fouille sur Internet et puis des fois j'appelle. Euuh on avait un camion remorque en fait, on avait un gros camion remorque qui transportait du foin et de la paille et donc on l'a vendu. Et donc sur les camions il y a une taxe spéciale, qu'on appelle la taxe spéciale sur les véhicules routiers, donc c'est une taxe supplémentaire sur certains véhicules qui n'étaient pas sur certains points, comme les gros véhicules. Et donc du coup au moment où on avait plus le camion, il faut dire qu'on a plus camion donc il faut arrêter de payer cette taxe, et moi je ne savais pas ça, fin moi je m'étais dit comme de toutes façons on envoie le formulaire comme quoi on a vendu le véhicule à la carte grise et tout on envoie bien à l'État donc au service, ça va se faire automatiquement, en fait non j'ai reçu le paiement de la taxe alors qu'on avait plus le camion. Donc du coup euuh j'appelle le numéro qu'il y a haut du courrier pour leur dire que euuuh, je sais plus quelle année on est mais il faut le déclarer aux services des douanes. D'accord, beh du coup je tape sur Internet service des douanes et je tombe sur un numéro, après j'ai eu au moins quatre à cinq personnes avant d'avoir une personne qui me dit oui vous êtes au bon endroit c'est le bon service. Donc en fait il fallait aller sur Internet sur je ne sais plus sur quel site et puis euuuh, je crois que c'était sur le site des douanes sur lequel du coup j'avais pas d'espace privé, j'y étais jamais allée quoi. Et donc du coup pour déclarer j'avais dû euuuh, donc il a fallu que je j'aie sur ce site, que je renseigne tous les éléments pour donc créer l'espace privé, ça a pris un jour ou deux puisque du coup ils vérifient

qu'on est bien une entreprise, etc donc voilà et puis après j'ai dû donc pareil, fouiller pour trouver l'onglet pour déclarer voilà. Donc des fois on patoche hein, on patoche.

Jolya Peggy : Afin de garantir une bonne qualité des démarches administratives en ligne, quels sont les dispositifs mis en place par l'État que vous connaissez, pour accompagner les personnes concernées par la difficulté de la prise en main et l'usage des outils numériques ?

Claire : Beh il y a les maisons France services, enfin c'est un truc dans le genre je sais plus exactement. Mais je pense que c'est ça, c'est dans les villes dans les petits villages, des municipalités qui ont mis en place ou il y a des interlocuteurs pour aider les gens quoi. Mais il y en a pas beaucoup, franchement. Après une fois moi je dis je suis d'une génération où quand-même on a l'habitude un peu de la technologie mais je vois mes beaux-parents qui ont 64 et 69 ans, dès qu'il y a quelque chose à faire sur Internet c'est moi qui leur fais.

Jolya Peggy : comment qualifiez-vous les démarches administratives depuis leur transformation numérique ?

Claire : Ça se fait bien hein, je trouve euuh c'est assez simple, maintenant ils font des formulaires qui, (long silence) c'est même trop simple, fin c'est pas que c'est trop simple mais je veux dire il y a des fois, il y a des choses en deux clics c'est fait quoi. C'est même parfois source d'erreur, parce que quand ils demandent validation, en fait non quand tu as appuyé sur validé auuh allez hop c'est parti (rire). Mais il faut avouer que le numérique ce n'est pas naturel pour tout le monde hein, fin il y a des gens qui vont juste prendre le virage et qui s'y sont mis et...nous dans le virage on avait un ancien et il avait plus de 80ans et il avait un ordinateur portable et il regardait du streaming et tout, il mettait le streaming sur sa télé et tout, fin il avait un énorme écran et à 80ans quoi donc...et c'est quelqu'un qui n'est jamais allé à l'école, qui a commencé à travailler à l'âge de 14ans et voilà, et il était autodidacte et il s'est tenu au courant quoi, il a appris. Et puis il y en a pour qui ce n'est pas du tout naturel, et ils y arrivent pas quoi. Et ils ne veulent pas, fin ils essayent pas non plus parce que euuh ils se disent peut-être euuh c'est trop moderne pour moi je ne vais pas y arriver.

Jolya Peggy : Comment sont vos liens avec l'État depuis la transformation numérique de ses services ?

Claire : Eh beh...par contre euhhh, du coup c'est un lien qui est complètement déshumanisé quoi. C'est ... c'est hmmm ouais c'est...je pense pas qu'avant ils étaient peut-être pas très humains non plus mais bon euuuuh, maintenant c'est bon ouais euuh il n'y a pas de visage derrière, il n'y a même pas de nom, des fois on ne sait même pas à quel service ça atterrit, quand on fait une demande en ligne on ne sait pas à quel service ça atterrit. Avant quand on envoyait par courrier on mettait quand-même euuh, tel euuuuh, par exemple s'il faut envoyer une demande de subvention à la préfecture, eh beh je mettais préfecture du Cantal, telle adresse, euuh service d'économie agricole, à l'attention de Mme untel ou Mr untel et voilà. Maintenant je le fais en ligne et je ne sais pas où ça atterrit, je ne sais pas où c'est traité, si c'est traité à Clermont, si c'est traité à Lyon, parce que maintenant avec la grande région, voilà euuh je sais pas euuh oui c'est totalement impersonnel.

Jolya Peggy : Comment vivez-vous cette déshumanisation ?

Claire : Le fait aussi que maintenant c'est passé au euuh, avec les grandes régions il y a beaucoup moins de proximité et du coup on a l'impression d'être un peu noyé dans la masse et qu'ils ne prennent pas en compte les spécificités territoriales de chacun quoi.

Jolya Peggy : Que direz-vous de la continuité du service public depuis sa transformation numérique ?

Claire : Beh c'est plus rapide quand-même avec le numérique, fin les délais de traitement sont quand-même plus rapides.

Jolya Peggy : Nous arrivons au terme de cet entretien. Auriez-vous d'autres choses à rajouter ? Des points que j'aurais omis d'aborder dont vous souhaiteriez discuter ?

Claire : Non, non. Ah si, il y a une chose que j'ai oublié d'aborder : la transformation numérique nécessite d'être relié à internet. Ici nous avons un réseau filaire très vétuste : ADSL seulement. Donc avec la box, ça rame ça rame ! Depuis 3ans nous avons la chance d'avoir la 4G sur le relai téléphonique, ça change tout. Mais parfois, lorsqu'il y a des orages, le relais saute. Régulièrement nous sommes privés de téléphone l'été. Parfois durant 2-3-4semaines. Et donc plus d'internet. C'est problématique. Il n'y avait pas ce souci avec le papier, et tout le monde n'a pas la chance d'avoir une bonne connexion Internet, il y a encore beaucoup de zones blanches

sur le territoire. Et nous sommes situés à 45 minutes de route des organismes administratifs Aurillac et à 25 minutes de route de la Poste la plus proche.

Jolya Peggy : Merci Claire pour ces nouveaux éléments apportés. Et merci aussi pour cet entretien, d'avoir partagé avec moi ces éléments de réponses (sourire).

Claire : Merci à vous et bonne chance pour votre mémoire et la suite (sourire)

Jolya Peggy : Merci (sourire) Au revoir.

Claire : Au revoir (sourie).

**Entretien 5 : Effectué le 19/04/2023**

**Durée : 52 minutes et 48 secondes**

**Personne interrogée : Alice**

**Profession : Étudiante étrangère**

**Âge : 28 ans**

Jolya Peggy : Bonjour Alice, je me représente : Je m'appelle Jolya Peggy Cohoundo, étudiante en Master 2 communication d'entreprise à l'Université Grenoble Alpes. Dans le cadre de mes études je rédige un mémoire sur le sujet « La transformation numérique des services publics », d'où le fait que j'ai organisé cet entretien avec toi, et avant tout je tiens à te remercier d'avoir accepté de m'accorder ton temps afin d'échanger sur le sujet. Aussi je te reconfirme que tout ce que tu diras pendant cet entretien sera exploité uniquement dans le cadre de me mémoire, et la retranscription anonymisée.

Alice : D'accord

Jolya Peggy : Pour commencer, je vais te demander de me parler de toi et de ton parcours en général.

Alice : Alors c'est Alice, actuellement je suis en Master 2 intégration européenne et de gouvernance globale à l'université de Reims. Euuuh j'ai déjà un master 2 en droit des collectivités territoriales et coopération transfrontalière, un master que j'ai fait à l'université de

Lorraine à Metz. J'ai eu ma licence en droit public administration générale à l'université de Lomé au Togo là où j'ai fait la majeure partie de mes études, donc voilà. J'ai fait beaucoup de jobs étudiants. Déjà j'ai eu à travailler dans un champ en Bretagne, j'ai aussi travaillé à Amazon en tant que préparateur de commande, j'ai fait des distributions de flyer et tout, et j'ai fait le ménage aussi, côté étudiant j'ai vraiment taffé quoi. Le plus récent, c'est quand j'ai travaillé en tant que préparateur de commande à Amazon.

Jolya Peggy : En quoi ça consistait ?

Alice : Ça consistait à comme le nom l'indique, à préparer les commandes qui ont été faites par les clients Amazon, tu vois ce que la personne a commandé et tu le mets en carton et tu emballes, c'est essentiellement ça.

Jolya Peggy : Personnellement quel est ton rapport avec le Numérique ?

Alice : (Soupire) Un rapport vraiment complexe, de je t'aime et parfois je ne t'aime pas. Déjà le numérique en parlant de moi particulièrement, c'est quelque chose qui me bouffe énormément de temps. Et quand on parle de Numérique c'est vrai que c'est vague mais moi je parle par exemple des réseaux sociaux parce que ça en fait partie aussi et j'essaie tout le temps de mettre en place des garde-fous pour me rappeler que c'est bon, 1h par jour mais c'est un peu compliqué. Mais par rapport aussi à l'administration, on va parler de la préfecture. En tant qu'étudiant étranger chaque année il faut renouveler son titre de séjour et avant on préparait les dossiers qu'on envoyait par la Poste ou tu déposais sur place à la préfecture, maintenant tout est dématérialisé, tu envoies tes dossiers sur ton compte ANEF et il y a quelqu'un qui est assigné à ton dossier et qui traite ton dossier. C'est vrai que les démarches, ça nous facilite les démarches parce que tu vois, chaque année c'étaient des dossiers, la plupart de nous avions même des dossiers scannés dans le téléphone donc ça se fait assez rapidement. Mais ce qu'il y a derrière en même temps, c'est que ça a pris beaucoup plus de temps. Le traitement de dossier avant quelque chose qui pouvait faire deux trois mois et tu as ton titre de séjour, maintenant avec le numérique je sais pas parce que moi j'avais fait mes demandes à Metz je ne sais pas si ce n'est qu'un problème à Metz mais ça a pris plus de temps, ça prend plus de temps, parce que je n'étais pas la seule dans le cas j'ai eu des amis aussi le traitement de dossier mais six mois de temps, tu te retrouves sans titre de séjour, ce qui a pour conséquence tu ne peux plus travailler. Et tout ça, tu dois attendre tout le temps, relancer. Tu n'as pas ce contact humain qu'on avait



avant où tu peux aller au guichet, parler à quelqu'un de ton problème parce que c'est tout le temps écrire puis tu ne sais pas derrière si la personne lit ton message, tu ne sais pas si la personne est vraiment à fond tu ne sais pas si quelque chose manque parce que déjà si quelque chose manque ils prennent beaucoup de temps avant de dire que voilà c'est ça qui manque à votre dossier et tout ça. Il n'y a pas ce côté humain qui peut rassurer. Tu n'auras qu'à laisser un message et la personne aussi comprend comme il peut tu vois, et ils te donnent des réponses qui sont vraiment tardives. L'année passée par exemple, j'ai fait toute mon année scolaire sans titre de séjour. Ils me donnaient des récépissés, mais à l'expiration de ce récépissé, il n'y a pas un récépissé qui est automatiquement remis en place. Donc tu dois encore recontacter les gens, appeler ce numéro on te dit non d'appeler celui-ci. On te balade de numéro en numéro. Tu laisses des messages des tonnes de messages. Il y a un message automatique qui te répond que oui, votre dossier est en cours de traitement et que normalement à la fin de votre récépissé qu'un récépissé est automatiquement rendu, ce qui n'est pas le cas. Donc il y a un écart entre ce que le numérique te dit et ce qui est vraiment fait quoi. Donc j'ai eu à déplorer et je peux prendre aussi l'exemple de la CAF. C'est vrai que tout est, tu mets tout sur leur plateforme et tout ça. Mais il y a des problèmes, tu es encore obligé de te déplacer et sinon ce n'est pas fait, tu dois te déplacer pour encore réexpliquer le problème que voilà le problème qui se pose parce que tu peux envoyer toutefois des messages mais les réponses que tu as en retour, ce n'est pas vraiment euuh la réponse à tes questions que tu te poses quoi. Du coup, des fois tu es obligé de se déplacer pour aller sur place pour dire voilà ça, voilà ça, ça ne marche pas. Et après, on va dire que le Numérique, ça a facilité les rapports. Mais pas trop, parce qu'il y a ce rapport d'humain que la numérisation n'arrivera jamais à combler.

Jolya Peggy : Donc ça, c'est plutôt des difficultés avec l'administration. Mais personnellement, dans l'usage des outils du numérique, quelles sont les difficultés que tu rencontres ?

Alice : Oh ça va, euuh je peux dire que je gère. Déjà si on prend l'écart qu'il y a, parce qu'au Togo, je ne sais pas, mais dans certains pays d'Afrique, ce n'est pas tout le monde qui a accès à Internet. Moi, je suis venu ici en première année de master. On commençait le cours, j'ai vu tout le monde avec son ordinateur devant soi. Mais quand j'étais au Togo en licence, on était 1500 étudiants. C'est à peine tu voyais trois personnes sortir leur ordinateur. Donc on arrive ici avec un énorme bagage qui n'est pas rempli qu'on devrait remplir numériquement parlant parce que euuh ; si tu me posais cette question en ma première année, je vais te dire que mon rapport avec le numérique, c'était pas vraiment ça. Déjà arriver à suivre les cours, non, ce n'est pas ça

(sourire) Parce que le euuuuh , quand euuuh, enfin je me dis, moi quand je prenais mon ordinateur pour taper les cours, j'étais tout le temps en retard du coup j'y allais à la euuh papier et stylo même aujourd'hui certains cours je préfère papier et stylo, parce que j'y vais plus vite qu'avec mon ordinateur. Ouais, parce que j'aurais beau apprendre ça mais je n'arrive pas à être aussi rapide que les gens qui ont grandi dans le bain quoi. Donc je suis arrivée ici avec des handicaps numériquement parlant, je maîtrisais pas les outils informatiques, on a beau fait des formations au pays, mais ce n'était pas la même maîtrise. Même aujourd'hui, il y a certains outils que je ne maîtrise pas. Il y a des Outlook que les gens disent qu'on doit maîtriser dans les CV mais moi je euuh je ne connais pas. Je vais dire que je suis toujours en apprentissage, mais par rapport à il y a quelques années en arrière j'ai vraiment évolué et j'arrive maintenant à m'exercer. Et puis merci YouTube parce qu'on apprend beaucoup de choses là-bas. J'arrive à combler mes lacunes en apprenant des choses là-bas. Mais c'est vrai que j'ai une certaine maîtrise, mais pas un top quoi, on est toujours donc euuuh. Mais après bon, il y a des gens ici aussi qui ne sont pas à l'aise avec ça. Mais je pense qu'il y a les études ont quelque chose à y avoir et les formations aussi parce qu'il y a des gens ici qui ont le même niveau que moi et ma mère au pays, parce qu'eux aussi n'ont pas appris. Je pense que l'apprentissage en est pour beaucoup et les études aussi, parce qu'une fois que tu arrives quelque part, tu peux comprendre mieux parce qu'il y a des vieilles dans des contrées et si tu mets l'ordinateur devant elles, elles vont se dire euuuh ouais, et puis après quoi, quoi. Moi, j'avais postulé pour un job à la préfecture de Nancy, donc si donc c'était quoi en gros ? Quand la dame m'a expliqué le boulot lors de l'entretien c'était qu'ils mettaient des ordinateurs à notre disposition et on va aider des personnes pour leurs papiers mais qui n'ont pas une certaine appétence pour le numérique. Donc les gens qui viendront seront sûrement des Français, mais qui ne maîtrisent pas le numérique. Mais en tant que jeune fille étudiante j'aurais dit que si j'avais vécu en France et que j'ai eu un cursus tout ça voilà des formations tout ça, j'aurais été plus à l'aise que le background que j'ai appris du Togo quoi.

Jolya Peggy : D'autres difficultés ?

Alice : Il y a le côté financier aussi parce que euuuh le coût des données acheter les euuuh comment on appelle ça déjà euuuh ; acheter les forfaits, les connexions Internet. Ce n'est pas donné à tout le monde hein. Tu peux toutefois avoir un ordinateur, mais si tu n'as pas derrière une certaine connexion, tu ne peux pas travailler sur ça. Donc on allait au cyber et on payait 1h à 300 fcfa par exemple comme ça tu es sur l'ordinateur et quand ça finit, tu retournes chez toi

(rire). Et au Togo on n'avait pas cette idée qu'on pouvait utiliser l'internet pour apprendre. La plupart du temps on l'utilisait seulement pour regarder les films et tout ça et on refermait quoi. Donc il n'y a pas cette culture de voilà, tu peux te servir de l'ordinateur pour apprendre (rire) Donc il n'y avait pas cette culture de oui, je peux utiliser l'ordinateur pour travailler. Moi je me rappelle, quand on était, je pense que j'avais eu mon bac tout fraîchement il y a un oncle qui est rentré des États-Unis qui nous avait donné son ordinateur, enfin c'est un ordinateur pour toute la famille tu vois ? qu'est-ce ce qu'on faisait sur ça ? C'étaient des séries à gogo, des jeux, tout sauf étudier quoi. Au Togo jamais je n'ai fait des recherches sur Internet pour m'informer. Jamais ! C'était que ludique quoi. Et c'est ici qu'on a découvert, déjà ici il y a les bibliothèques en ligne, tout ça, et tu sais que tu peux apprendre sur ton ordinateur alors qu'avant non, je n'avais pas cette notion. Ce n'était pas dans la culture comme ça qu'on pouvait utiliser l'ordinateur pour, après je parle du Togo mais je ne fais pas une généralité mais bon on faisait tout sauf apprendre des choses avec l'ordinateur. Et on en revient au coût qui est faramineux ce n'est pas tout le monde qui peut se permettre d'acheter les forfaits et tout ça. Donc ça aussi c'est un handicap.

Jolya Peggy : Comment tu t'es organisée alors quand tu es arrivée ici pour tes études et que tout était numérisé à la fac, sans oublier la période de la pandémie où tous les cours étaient faits à distance ?

Alice : Heureusement, j'ai fait une année ici avant que Covid n'arrive. Oui, j'étais carrément au bout de ma deuxième année scolaire avant que le Covid n'arrive. Je n'ai pas eu trop de soucis avec ça. Déjà mon Master 2 je n'ai pas eu à faire des cours en ligne. Parce que le Covid est arrivé à la fin de mon master 2. J'ai eu à faire ma soutenance en ligne. C'était catastrophique. C'était bizarre parce qu'il y avait un décalage par rapport aux profs, quand ils me parlaient, c'était bizarre. Et les cours en ligne, seigneur, j'ai eu ça en ma 4<sup>e</sup> année c'était pas stimulant, je n'ai pas eu de soucis à me connecter et tout ça non, ça allait. Mais les cours en ligne, je pense que c'est pour beaucoup de personnes, c'est vite ennuyant et il n'y a pas d'interaction, il y a des profs qui forcent des fois aux interactions mais c'est pas trop ça. À ça du décrochage scolaire (Alice fait un signe de la main) (rire). Mais je m'en suis sortie. Je ne vais pas dire que j'ai eu trop de difficultés. Il suffisait de te connecter et ça allait.

Jolya Peggy : Bon nous allons maintenant entrer dans le vif du sujet

Alice : Ah c'était l'introduction ? (Rire)

Jolya Peggy : (Rire) Que t'évoque la transformation numérique des services publics ?

Alice : Perso moi je euuh, personnellement plutôt on ne va pas utiliser un langage de ghetto (rire). Donc personnellement je pense que c'est quand l'administration migre de tout ce qu'il y a de version papier, enfin pas à tout parce qu'il y a toujours des traces mais migre vers le numérique et dématérialisation, dématérialisation de beaucoup de choses pour faciliter la vie aux administrés, c'est ce que ça m'évoque personnellement.

Jolya Peggy : Et que penses-tu de cette transformation numérique des services publics ?

Alice : Je pense que ça du bien, parce que euuh l'idée de même si tu es en retard, même à 23h tu peux toujours faire ta déclaration d'impôt alors qu'avant tu dois te pointer et tout ça. Donc moi je pense que c'est une très bonne chose et que tu ne vas pas aller tout le temps photocopier parce qu'il n'y a pas tout le monde qui a une imprimante chez soi, alors qu'avec un téléphone quelque chose qui peut te prendre voilà les trajets, ou tu vas faire les longs trajets, dans 30 minutes ou même moins, tu fais les choses sur ton téléphone portable et je pense que c'est une question aussi d'être plus près des administrés sans forcément les faire trimballer de gauche à droite. Je pense que c'est une très bonne idée, c'est une très bonne chose. Et après derrière il y a un travail qui doit être fait aussi pour que, bon je fais des études de droit ! Parce qu'on a connu des déboires aussi. Il y a des administrations qui se sont fait hackées, il y a des hôpitaux qui se sont fait hackés parce qu'ils ne pouvaient plus avoir accès à leurs documents. Mais s'il y avait plus de trace de papiers, comment ils vont suivre ? Voilà donc à côté il y a une formation qui doit être faite pour les personnes, pour les fonctionnaires, parce que ces piratages ont été exécutés, parce que les fonctionnaires n'ont pas été assez préparés pour ne pas par exemple cliquer sur tous les liens qu'ils verront. C'est arrivé à j'oublie le nom de la préfecture, quelqu'un a cliqué sur le mauvais lien et la préfecture a été hackée. Donc il doit y avoir une formation, pour que les choses aillent plus vite. Et puis d'ailleurs aussi, il faut veiller à ce que tout le monde puisse avoir accès, parce que comme on a évoqué, ah j'y reviens ; au moment des Covid comme tu le disais. Il y a des familles qui se sont retrouvées désemparées. Déjà parce que les parents ne sont pas assez formés pour suivre les enfants, sur les cours et les cours qui ont été mis en ligne. Et il y a des familles aussi, très modeste, on va dire pauvres, je ne vais pas dire ça, mais les enfants n'avaient pas les ordinateurs. Ça se passe comment et il y a des coins reculés aussi,

ou le réseau n'est pas soft. Sauf que les gens ont du mal à euuh, ont eu du mal à avoir accès à l'internet au cours et tout en ce temps, ce qui a fait gonfler le nombre de décrochage scolaire on le sait. L'informatisation, la data et tout ça, c'est bien mais derrière, il faut aussi veiller à ce que tout le monde ait accès pour qu'il n'y ait pas de rupture de l'égalité des citoyens.

Jolya Peggy : Et quelles sont les démarches administratives que tu effectues habituellement en ligne ?

Alice : La Caf (rire). La Caf et mes déclarations d'impôts même si je paie zéro, je le fais en ligne, titre de séjour aussi, Améli (rire)

Jolya Peggy : Et parmi ces démarches lesquelles faisais-tu en te déplaçant ou en envoyant les documents par la Poste ?

Alice : (Elle réfléchit) On va dire que moi, je suis arrivée au moment où, préfecture pour le renouvellement, avant il y avait, soit tu aller là-bas pour déposer tes dossiers ou tu postais ça, donc il y avait ça. Mais aujourd'hui, sur ton compte Anef, tu poses tes dossiers là-bas et là, c'est vrai qu'avant ; est-ce qu'avant, beh avant aussi on faisait les choses en ligne pour la CAF, oui on faisait les démarches en ligne. C'est Amélie qui a un peu changée maintenant puisque maintenant tu peux envoyer des papiers par interface avant, ce n'est pas ça, tu devrais te déplacer ou poster ça.

Jolya Peggy : Quelles différences as-tu observé entre les deux modalités ? C'est-à-dire entre le fait de procéder à ces démarches administratives avec les outils numériques, et se déplacer physiquement dans un lieu dédié ou les faire ou les poster.

Alice : La préfecture, parce que ça me tient vraiment à cœur. Je renouvelle mes papiers tous les ans, ça prend trop de temps. C'est ce que j'ai remarqué avec la version numérique. Ça prend trop de temps et ils ne veulent pas que tu te pointes là-bas. Tu ne peux pas te pointer car quand tu te pointes on te dit ouais c'est en ligne, du coup c'est en cours. Déjà tu as du mal à avoir rendez-vous pour te pointer là-bas quand tu as fait tes démarches en ligne, alors que ça n'avance pas. Ce que moi j'ai déploré, c'est vrai qu'en soi c'est une bonne idée. Ce que j'ai déploré, c'est le retard qui suit et le manque de temps aussi, parce que tu auras beau écrit des messages bien spécifiques, tu n'auras qu'un retour automatisé. Tu sais que c'est un message automatique parce

que quelques jours après tu renvoies un autre message, tu reçois la même réponse automatique qui te dit que c'est en cours de traitement alors que tu ne vois pas les choses bouger. Donc c'est ce que moi je déplore. La CAF aussi j'ai dit bon. C'est bien beau de mettre les choses en numérique, mais il y a des questions si toi-même tu ne te pointes pas là-bas tu ne vois pas l'évolution quoi.

Moi j'ai eu un problème avec la CAF j'ai dû rembourser 208 euros. J'ai changé de ville, du coup il y a la CAF de Reims qui me demande 208 euros que je dois encore repayer. J'ai dit mais j'ai déjà payé à la CAF de Moselle. Ils m'ont dit ouais mais nanana du coup je me suis pointée là-bas et c'est là que la dame me dit que la CAF de la Moselle n'a pas déclaré, le problème, c'est la communication entre les services en fait. Si j'ai payé le truc à la CAF de Moselle, la CAF de la Marne et celle de Moselle doivent bien se communiquer entre eux pour que ça ne me porte pas atteinte à moi quoi. Donc c'est cette communication aussi, qu'il n'y a pas. J'ai un ami ici qui a déménagé à Marseille, mais le temps que ça a pris pour que la CAF de la Moselle transfère ces documents, non mais c'est... Donc c'est un problème aussi de la communication entre les différents services. Comme je te le dis, il faut bien travailler derrière pour que ça ne porte pas atteinte finalement à l'administré. Il y a des fois tu vas sur les sites ils te demandent des trucs mais tu ne sais pas ce que c'est. Tu dois aller sur Google pour taper qu'est-ce que c'est avant de savoir que ahh c'est ça. Et puis des fois ce n'est pas vraiment des choses faciles à comprendre, si vraiment tu n'es pas allé loin dans les études tu ne vas pas franchement comprendre ce qu'ils te demandent. Ils passent par des langages vraiment où ils te demandent des choses que tu ne comprends pas. Je ne sais pas. Je pense que j'ai eu ça avec la déclaration d'impôts avec les finances publiques. Ils me demandaient un document que je n'ai pas, moi je trouve ça où ? Tu vas chercher sur Internet on te dit que tu vas le trouver à tel endroit sur tel document. C'est Google qui nous aide énormément sinon il y a certaines choses, franchement des fois on est largué. Moi, Amélie je vais sur le site et je ne sais pas comment ça fonctionne, l'arrêt maladie, on dit que le médecin va donner après on dit c'est toi-même, tu es perdu ! S'ils peuvent mettre le site vraiment transparent pour qu'on puisse comprendre, parce que des fois c'est tellement complexe. Peut-être que c'est moi qui ne suis pas trop Internet mais il y a des choses à revoir.

Jolya Peggy : Et quand ça t'arrive de rencontrer des difficultés pendant ces démarches administratives en ligne, comment trouves-tu la solution ?

Alice : Euuh soit, je me pointe là-bas, soit je vais sur Google pour plus de recherches et je consulte aussi leur foire à questions parce que la plupart du temps, il y a des gens qui sont déjà passés par là. Donc il y a des, des réponses qui sont données à la question. Donc tu suis les étapes et tout ça, c'est vrai que ça prend plus de temps, mais bon, ça va finalement que chez Google et tout ça tout ça.

Jolya Peggy : Afin de garantir une bonne qualité des démarches administratives en ligne, quels sont les dispositifs mis en place par l'État que toi tu connais pour accompagner les personnes concernées par la difficulté de prise en main des outils numériques.

Alice : Je pense qu'il y a les foires à questions qui sont souvent en bas de leur site pour voir les difficultés que les gens ont connues et comment ils ont pu résoudre ça. Mais il y a des gens qui ne savent rien. C'est que même si le service est dématérialisé, bon c'est le cas hein, ils mettent toujours en place un service physique où tu peux aller quand même demander des informations. C'est déjà assez bien ; comme mon expérience dont je te parlais à Nancy où ils mettent quand même en place pour aider les gens qui n'arrivent pas à faire leurs démarches en ligne donc ils viennent avec les informations et toi tu remplis à leur place. Puis il y a des vidéos, je ne sais plus sur quel site j'ai vu ça, ils mettent en place comment faire ma démarche, tu cliques sur la vidéo et ils montrent les étapes à suivre jusqu'à finaliser ta demande.

Oui, ça c'est un dispositif, on fait avec temps. L'État ne va pas laisser les gens comme ça je pense qu'il y a des choses peut-être c'est moi qui ne suis pas forcément au courant de tout ce qu'ils mettent en place.

Jolya Peggy : Comment qualifierais-tu les démarches administratives depuis la transformation numérique ?

Alice : Ça prend moins de temps. Déjà pour les démarches même en soi, ça prend moins de temps, c'est plus facile. Pour les demandes, ça va mais pour le traitement des dossiers, ça ne suit pas. Ça prend un temps excuse-moi mais non ! non ! non ! non ! Ça ne devrait pas. Et moi je me demande tout le temps mais qu'est ce qui prend autant de temps ? Derrière tu constates que l'administration a bien changé mais les fonctionnaires, est-ce qu'ils ont changé ? est-ce qu'ils ont suivi ? Parce que ce sont des fonctionnaires aussi qui sont formés au fur et à mesure. Du coup, quand la personne n'est pas encore à point dans sa formation c'est normal que ça prenne du temps parce que euuh voilà ! Quelque chose que la personne si elle était bien formée

il fait vite, là il n'est pas formé et il est obligé de demander à quelqu'un ; mais est-ce que tu peux m'aider avec cette ? C'est pour ça que je disais qu'il faut qu'il y ait une formation en amont des fonctionnaires, parce que si les gens ne sont pas assez formés ça doit prendre du temps, et je pense que c'est pour ça que ça prend du temps le traitement des dossiers voilà.

Jolya Peggy : Que dirais-tu de la continuité du service public depuis sa transformation numérique ?

Alice : Quelque part, on va dire qu'avec la numérisation, le service public est ouvert 24h sur 24, sept jour sept. Et parce que tu peux faire des démarches, peu importe donc euh c'est en faveur de la continuité. Et ça œuvre même pour ça, je crois que c'est pour ça qu'ils ont mis ça en place. Comme je l'a dit au tout début de l'entretien, tu vois des fois où quand on dit que la démarche euhh avant, quand il n'y avait que la présence physique et tout ça à 17h quand on dit l'Office des finances publiques est fermé à 17h tu ne peux plus déposer ton dossier ! Alors qu'avec le numérique, tu peux même jusqu'à minuit.

Jolya Peggy : Comment sont tes liens avec l'État depuis la transformation numérique de ses services ?

Alice : Mitigés. Des fois, tu es content quand ça va dans le bon sens. Des fois, je râle beaucoup quand ça prend du temps, quand ça m'envoie des messages automatiques. Tu ne sais pas si un humain a lu ton message ou pas ! C'est ça qui me fait mal dans l'histoire ! Je pense que l'État ne doit pas se servir de ça pour encore plus s'éloigné des citoyens. Normalement, c'est un outil qui doit encore plus nous rapprocher. Qu'il y ait de l'humain derrière quoi. Parce que des fois, tu as besoin de tout, sauf de message automatisé, ça te fait mal tu te dis mais est-ce que quelqu'un s'occupe réellement de mon dossier ? C'est pourquoi dans les mairies tu vois les gens en train de crier tout le temps, ce qu'ils veulent c'est de l'interaction humaine.

Avant, tu te pointais à la préfecture et tu dis oui, j'ai fais mon dépôt et ça prend du temps, l'agent te dit oui c'est en cours et tout ça, mais maintenant tu y vas on te dit oui, avez-vous fait votre demande sur Internet ! Ça avance. Une des réponses qu'on m'a données c'est une fois que vous avez fait votre demande sur Internet nous on ne plus rien faire. Mais qui gère Internet ?

Jolya Peggy : Aurais-tu d'autres choses à rajouter ? Des points que j'aurais omis d'aborder dont tu souhaiterais discuter ?



Alice : Je pense que l'État a encore beaucoup à faire parce que numérisation c'est bien mais il faut encore aller plus loin, il faut que tout le monde ait accès. Il y a une question que je n'ai pas abordée. C'est vrai que je ne fais pas partie de ça. Le numérique pour les gens qui ont un handicap visuel, ça c'est un autre problème. Ce n'est pas facile pour eux hein. Combien d'outils administratifs sont adaptés aux personnes en situation de handicap visuel ? Mais ça fait pitié. Tu demandes mais, et si j'étais dans leur cas comme je fais pour m'en sortir ? J'ai parlé de moi mais c'est la croix et la bannière pour eux hein. Franchement, que les choses ne soient pas adaptées à eux, c'est non. Il n'y a pas d'égalité ! L'égalité suppose que tout le monde ait accès, tous les outils soient mis à disposition de tout le monde pour que tout le monde ait accès mais pour eux c'est une double peine comme on le dit. C'est bien de rentrer dans l'ère numérique, mais il ne faut laisser personne derrière, c'est ça.

Jolya Peggy : Merci pour cette conclusion (sourire) et merci de m'avoir accordé cet entretien.

Alice : Je t'en prie (sourire)

**Entretien 6 : Effectué le 27/04/2023**

**Durée : 42 minutes et 59 secondes**

**Personne interrogée : Isabelle**

**Profession : Maître-nageur sauveteur à la retraite**

**Âge : 63 ans**

Jolya Peggy : Bonjour Isabelle, je me représente : Je m'appelle Jolya Peggy Cohoundo, étudiante en Master 2 communication d'entreprise à l'Université Grenoble Alpes. Dans le cadre de mes études je rédige un mémoire sur le sujet « La transformation numérique des services publics », d'où le fait que j'ai organisé cet entretien avec vous, et avant tout je tiens à vous remercier d'avoir accepté de m'accorder votre temps afin d'échanger sur le sujet. Aussi je vous reconferme que tout ce que vous direz pendant cet entretien sera exploité uniquement dans le cadre de mon mémoire, et la retranscription sera anonymisée.

Isabelle : (Sourire) D'accord

Jolya Peggy : Si vous êtes prête, on commence (sourire)

Isabelle : Eh beh on y va (sourire)

Jolya Peggy : Pour commencer, je vais vous demander de me parler de vous et de votre parcours en général.

Isabelle : Alors donc actuellement à la retraite, j'ai travaillé, j'ai eu plusieurs emplois, de, de à partir du moment où j'ai commencé à travailler. J'ai d'abord fait de l'aide à la personne au début de ma de euuh on va dire 18 et 19 ans. Ensuite, j'ai travaillé comme ambulancière. J'ai passé un diplôme d'ambulancier et j'ai travaillé comme ambulancier dans le cadre des ambulances privées. Et puis, j'ai repassé un diplôme de maître-nageur sauveteur et à ce moment-là, j'ai été embauchée par une mairie et j'ai travaillé 40 ans dans une piscine. C'est l'enseignement de la natation et de la surveillance sécurité en natation.

Jolya Peggy : D'accord. Et qu'est-ce qui vous a poussé à changer de métier ? De passer d'une ambulancière à maître-nageur ?

Isabelle : Alors, il y a plusieurs choses de, euuh maître-nageur c'est un métier que j'avais en tête assez jeune, mais sans trop savoir si ça pouvait être un métier à l'année ou un métier saisonnier. Quand j'ai fait mon diplôme d'ambulancier, c'était un peu dans le sauvetage, entre guillemets des personnes. Donc j'ai su, une fois que j'ai été dans ce milieu-là j'ai su qu'en fait, le métier de maître-nageur pouvait être un métier permanent à l'année. Du coup, le métier d'ambulancière m'était très fatigant, très difficile. Donc, au bout de quelques temps beh j'ai arrêté parce que ça devenait épuisant. Et puis ça ne me convenait pas complètement. Donc je me suis renseignée donc à ce moment-là pour pouvoir passer mon diplôme de maître-nageur. Et c'est à ce moment-là, et j'ai eu la chance à ce moment-là, c'était le début des années 80 dans les communes ils créaient beaucoup d'emplois auprès des écoles, dans les piscines, dans le loisir et tout donc du coup ça a été assez simple après de trouver un emploi de titulaire du coup.

Jolya Peggy : En quoi ça consiste réellement le métier de maître-nageur ?

Isabelle : Alors, maître-nageur on a deux missions principales une fois qu'on est mis sur un poste. On a la mission d'enseignement de la natation auprès des écoles et principalement écoles primaires. Ensuite, on peut faire le bilan de l'enseignement de la natation auprès d'associations de clubs, éventuellement faire de l'entraînement sportif auprès de clubs. Et puis on a une

deuxième mission qui est de la surveillance sécurité. Quand le public vient dans la piscine comme ça pour le loisir, on assure la surveillance du bassin, la sécurité des personnes qui, on a certains règlements qui empêchent un certain nombre de choses pour ne pas mettre en danger des personnes. Et le sauvetage s'il y a un accident, le sauvetage de personne.

Jolya Peggy : Quel est votre rapport avec le numérique en général ?

Isabelle : Alors le numérique ! Euuuh moi, je n'ai pas été du tout là-dedans on va dire (rire). On a, on a nous eu accès au numérique petit à petit, dans diverses situations. Alors moi à la piscine, on n'en avait pas parce que les piscines ne sont pas très adaptées à tout ce qui est numérique. J'ai commencé moi parce que dans mon parcours professionnel, j'ai fait du syndicalisme professionnel. Et dans ce cadre-là, il a fallu que je me mette au numérique. Donc j'ai appris sur le tas, entre guillemets à utiliser un petit peu les différents logiciels, taper une lettre, faire de la recherche sur Internet, etc Et puis à force de faire eh beh j'avais des personnes autour de moi qui connaissaient bien, donc on initie petit à petit et donc après moi j'ai eu accès au numérique chez moi parce que j'ai pu avoir, je me suis achetée un portable, j'ai mis très longtemps à avoir un téléphone portable, parce que je n'ai pas le besoin particulièrement. Et puis, beh voilà au fur et à mesure des évolutions de la société, je me suis procuré un portable et un smartphone. Et à partir de là, c'est vrai que on l'utilise tout le temps entre guillemets, soit pour le loisir, soit, comme vous disiez, pouvoir accéder à par exemple quand j'ai fait mon dossier de retraite c'était principalement par Internet. Mais bon, il y a des moments où c'est encore compliqué. Mais voilà, petit à petit, on a réussi. J'ai réussi à m'initier, puis à pouvoir l'utiliser de façon on va dire à peu près simplement.

Jolya Peggy : Aujourd'hui, qu'utilisez-vous d'autres en plus du smartphone comme technologies numériques ?

Isabelle : J'ai une tablette et j'ai un portable. En fait j'ai un portable qui est très ancien qui à certains moments n'a plus de mise à jour. Mais je le garde quand-même, c'est pourquoi je me suis achetée une tablette. Ça me permettait d'avoir un accès Internet avec la possibilité de créer des documents et tout de façon plus récente on va dire.

Jolya Peggy : Dans cette initiation au numérique, quelles sont les difficultés que vous avez rencontrées ?

Isabelle : Alors, oulaaaa ! Au début, c'était très compliqué. C'est à dire que le fait de ne pas utiliser, d'abord de ne pas avoir eu de formation initiale vraiment d'information et de se former sur le tas et de ne pas utiliser le numérique tout le temps. Donc quand on me montrait quelque chose à faire, ouvrir un document, des trucs simples hein, eh beh si je le faisais pas de façon régulière, je ne me rappelle plus le chemin et en plus maintenant les logiciels se sont simplifiés. Au début, les logiciels étaient plus complexes entre guillemets, donc beh rechercher, je passais un temps fou à rechercher comment vous avez fait la première fois et bon, deux fois, c'était très énervant. Donc euuuh, beh ce qui m'a permis d'avoir plus facile à faire, c'est d'être effectivement dans un domaine professionnel, dans un domaine du syndicat ou j'étais déchargé de mon temps de piscine dans un bureau. Et là, du coup, tous les jours, tous les jours, tous les jours, de faire des choses toutes simples hein donc comment écrire un document, la recherche sur Internet, écrire tout simplement, beh aussi utiliser les logiciels de dactylo, avec la mise en page et tout, beh le fait de le faire tout le temps du coup ça a été mémorisé on va dire.

Jolya Peggy : Et aujourd'hui, quelles sont les difficultés que vous rencontrez encore ?

Isabelle : Alors aujourd'hui on va dire qu'il y a des choses qui ne sont pas toujours évidentes. C'est plus l'utilisation des sites internet, des fois. Parce dans l'utilisation des documents, etc ou j'en ai plus trop l'utilité, j'utilisais un petit peu mais c'est vrai que le fait de ne plus travailler on en utilise moins. Par contre, des fois dans la recherche internet, beh l'autre jours j'ai été sur le site SNCF là pour prendre des billets et comme je voulais prendre des billets et que je ne voulais pas prendre un TGV parce qu'ils ont des fois des TER avec des arrêts à d'endroit différents, j'ai passé 2 h parce qu'à chaque fois j'oubliais un truc. Donc des fois, c'est pas toujours facile.

Jolya Peggy : Et quelles technologies numériques utilisiez-vous dans votre métier de maitre-nageur ?

Isabelle : Alors Aucun. Pas du tout à la piscine. Alors, par contre moi les dernières années de mon travail, j'avais du temps quelques heures par semaine pour assurer l'administratif de la piscine que je faisais chez moi. En fait, parce que je n'étais pas équipé en piscine. Donc moi, j'avais accès à un intranet de la mairie, par l'intermédiaire de mon ordinateur et j'assurais l'administratif. Je comptabilisais les heures, je prévoyais le planning, etc etc et ça, je le faisais chez moi. Donc j'avais 6 h par semaine en fait, dédiées à mon travail administratif, sur du coup, sur mon ordinateur.

Jolya Peggy : Pour entrer dans le vif du sujet, que vous évoque la transformation numérique des services publics ?

Isabelle : Alors moi c'est impersonnel. C'est à dire que, à partir du moment, on fait tout par ordinateur, c'est extrêmement, on n'arrive plus à avoir une personne en face et du coup, c'est compliqué parce qu'il y a des fois des questions qui ne sont pas, qu'on n'a pas forcément la réponse sur Internet. Des choses un peu complexes et du coup, le fait de ne plus avoir l'humain en face, ça c'est très énervant et c'est très impersonnel au niveau de la pratique on va dire.

Jolya Peggy : Que pensez-vous donc de cette transformation numérique des services publics ?

Isabelle : Alors la transformation numérique des services publics eh beh c'est le euuuh, en fait dans les villages, on se rend compte qu'il y a de moins en moins de services publics en direct. Quand les gens font ça par Internet, donc du coup ils suppriment les postes, ils suppriment les accès physiques dans les villes ou dans les villages, parce que dans les villes il y en a encore. Ça, ça crée un certain isolement des personnes, quand on est en difficulté, on ne sait plus trop vers qui se tourner. Et alors, ça, c'est la partie négative. Par contre, s'il y a un côté un peu positif quand même, parce que c'est vrai que tout, quand tout se fait de façon assez rapide, si on sait faire en deux clics on a rempli son impôt sur le revenu mais bon, voilà il y a des côtés positifs et le côté négatif je pense que c'est l'absence de contact humain.

Jolya Peggy : Quelles sont les démarches administratives que vous avez l'habitude d'effectuer en ligne ?

Isabelle : Moi, je fais ma déclaration d'impôts. Après, moi, je vois ma déclaration si je prends ma déclaration sur le dossier de retraite, j'ai fait un certain nombre de choses, pas tout parce que mon ordinateur était ancien, il y avait des logiciels qui marchaient plus. Donc j'ai fait une partie sur le numérique et j'ai fait une partie par papier aussi parce que je n'arrivais pas à faire ce que je voulais sur Internet. Et la déclaration retraite c'est compliqué parce qu'il y a des fois des parcours un peu atypiques et tout. Il n'y a pas forcément tout sur euuuh enfin quand on ouvre un document Internet on n'a pas forcément exactement tout comme on a chez nous. Par contre actuellement mon suivi retraite, versement des pensions etc alors c'est essentiellement par numérique parce que moi j'ai accès à mes attestations d'impôts etc de déclaration d'impôt sur le

numérique sur internet. Mais il y a des situations qui sont, entre guillemets moi j'ai eu un problème très spécifique, c'est qu'à un moment donné j'ai eu un changement de banque pour verser ma retraite et ça a bloqué. Par numérique je n'avais pas moyen d'accéder à modifier les choses. Il a fallu que j'ai quelqu'un, au bout du téléphone, au bout du fil, au téléphone, pour expliquer ma situation, et ça, ça, j'ai mis euh on mets des plombs à avoir quelqu'un au téléphone parce que le numéro commun, ça ne répond pas quoi. Donc ça c'est très compliqué. A part ça, la mutuelle et ça se fait automatiquement donc bon, je vérifie juste que les versements ont été faits. Quoi d'autres ? (Isabelle réfléchit) Ah si ! Quand j'ai déménagé, j'ai fait mon changement de carte grise, de de d'adresse de carte grise. Je l'ai fait par internet il y a deux ans là quand je suis venue ici. J'ai aussi mes comptes bancaires, j'étais en train de réfléchir, ça je fais tout par Internet. Tout le suivi bancaire relevé de compte, demande de chéquier, etc ça se fait par internet mais le problème c'est que ce n'est pas du service public. J'ai fait, alors une fois j'ai eu un PV là, et j'ai fait un paiement par, j'ai fait un paiement par Internet, j'ai acheté le timbre fiscal. Ce que je paye aussi souvent par Internet c'est la redevance de l'eau à la commune.

Jolya Peggy : Parmi ces différentes démarches administratives que vous effectuez aujourd'hui en ligne, lesquelles vous faisiez avant, en vous déplaçant physiquement ou en envoyant par la Poste ?

Isabelle : Eh bien le permis, tout ce qui est carte grise j'allais en préfecture. En ce moment, j'habitais, j'habitais Grenoble donc on avait la préfecture sur place et voilà. Et la déclaration d'impôt, c'était en papier, par la poste.

Jolya Peggy : Et pour avoir connu les deux modalités, c'est à dire envoi par la poste ou se déplacer physiquement et maintenant le faire en ligne, quelles différences avez-vous constaté ?

Isabelle : Ouff ! Alors par la Poste beh, ça ne change pas grand-chose parce que on remplissait le papier, qu'on le remplisse à la main ou qu'on remplit sur un écran il n'y a pas une grosse modification de date, enfin de façon de faire je veux dire, c'est assez similaire. La seule chose, c'est qu'il fallait aller à la Poste, puis mettre la lettre dans la boîte, euh tout ce qui est déplacement alors justement, nous on habite, moi, j'habitais Grenoble en plus, pas très loin de la préfecture. Donc à la limite, je n'avais pas un gros dérangement d'aller en préfecture, mais c'est vrai que ça a évité d'attendre des heures. Je me rappelle avoir fait un changement de carte grise, euh on arrive puis on ne sait pas trop à quelle heure on va repartir quoi. Donc ça, ça,

effectivement, ça simplifie un peu les choses. Une fois qu'on a compris comment ça marchait sur Internet, on fait et puis on attend que ça arrive directement chez nous et on va dire un dérangement qui est quand même non négligeable en moins.

Jolya Peggy : Quelles sont les difficultés particulières que vous rencontrez aujourd'hui lorsque vous effectuez des démarches administratives en ligne ?

Isabelle : Les difficultés principales pour moi c'est si, en règle générale, ça se passe bien, c'est que si on a un gros problème c'est avoir quelqu'un à avoir quelqu'un de compétent qui puisse nous renseigner par téléphone au moins. Alors ça avec dans certaines administrations, ce n'est pas tout simple je sais que par exemple la sécurité sociale, la CAF et tout, c'est très compliqué. Pour l'instant, moi je n'ai pas un souci là, mais les impôts par contre, je sais qu'on peut accéder, il y a encore des services d'impôt, pas tout près, moi le service d'impôts, il est à quinze kilomètres, mais c'est ouvert de 8 h à 12 h ou de 9 h à 12 h et je peux y aller voilà. La différence est quand la présentation des documents et tout par exemple sur un smartphone, c'est plus lié à l'appareil qu'on utilise. Si j'utilise un smartphone assez, bon je trouve qu'on a un écran qui est petit, donc c'est pas toujours visuel de visualiser comme il faut et d'avoir euuh de toucher comme il faut la bonne euuh le bon item ou des choses comme ça. Alors que sur un ordinateur avec un grand écran, on a un visuel qui est plus agréable et qui plus est plus vaste et plus épuré et c'est plus facile. Sur les smartphones, c'est plus compliqué des fois hein en plus on a le doigt qui va toucher quelque chose euuh sur lequel on n'a pas fait pas attention et puff, ça par ailleurs, et ça c'est un peu la prise de tête quand-même.

Jolya Peggy : Comment faites-vous pour aller au bout de ces démarches finalement quand vous rencontrez des difficultés ?

Isabelle : En général, moi quand ça m'arrive et beh je repars depuis le début hein. Bon par exemple sur les choses les impôts comme ça on peut revenir, les choses comme ça on peut revenir tant qu'on n'a pas validé complètement euuh le document, on peut revenir en arrière à chaque fois, puis modifier les choses sans que ça soit très très important. Donc souvent on comprend, euuh moi ça m'est arrivé je ne comprends pas pourquoi pas, c'est souvent parce qu'on a fait une erreur à nous hein mais quelle erreur on ne sait pas trop. Donc on revient à l'endroit où on sait où on en est quoi. On revient à la page qu'on maîtrise. Et puis on refait le, on refait le défilé du processus quoi.

Jolya Peggy : Afin de garantir une bonne qualité des démarches administratives en ligne, quels sont les dispositifs mis en place par l'État que vous connaissez, pour accompagner les personnes concernées par la difficulté de la prise en main et l'usage des outils numériques ?

Isabelle : Alors je sais qu'il y a des accompagnements qui sont, qui se font, alors les dispositifs de l'État (Isabelle réfléchit) je ne vois pas trop je suis en train de chercher. Je sais qu'il y a des accompagnements qui se font soit par l'intermédiaire des mairies qui mettent en place des tutorats entre guillemets. Par exemple dans les bibliothèques, il peut y en avoir, dans les médiathèques, il peut y avoir des, des accompagnements numériques. Alors nous ici on a un exemple, alors ce n'est pas l'accompagnement, mais c'est, on va dire, la pratique, le département, le conseil général ; le conseil départemental a financé la mise en place de la fibre pour qu'elle soit mise de façon plus systématique un peu partout, parce que, il y avait des zones blanches, avec des endroits où l'action numérique se faisait, mais de façon assez chaotique, donc il y a eu le financement de la mairie pour que tout le département soit couvert assez rapidement par la fibre. Voilà, donc je sais qu'il y a des accompagnements individuels de personnes qui, euh alors nous on ne l'a pas ici je crois, il y a des communes qui font, qui ont des animateurs entre guillemets ou des communautés de communes qui vont aider les personnes à faire individuellement ou même à effectuer des rendez-vous, dans des salles équipées. Et il y a ce qu'ils ont mis en place aussi. Je ne sais pas si c'est partout mais de France public là, services publics France ou je ne sais pas comment ils les appellent, ça c'est pas mal ça. Parce que, il y a effectivement un accompagnement qui est assez un peu dans tous les domaines quoi. Je pense que c'est utile. Moi, je n'en ai pas beaucoup l'utilité directement, mais c'est indispensable à mon avis. Parce qu'autrement alors là c'est la pagaille parce qu'il y a énormément de gens qui savent, qui savent pas faire hein, qui ne sont pas équipés qui savent pas faire et ils ne sont pas équipés. Déjà un peu plus âgés que moi euh c'est vite compliqué, quoi du coup. Puis même, il y a des dossiers, moi, j'ai une de mes sœurs son dossier retraite, elle est allée le remplir dans ce ; elle avait pris un rendez-vous auprès d'une personne qui accompagne. Et elles ont fait ensemble quoi sur Internet. Donc ça, je trouve ça vraiment bien.

Jolya Peggy : comment qualifierez-vous les démarches administratives depuis leur transformation numérique ?

Isabelle : Oulaa ! euh ! Comment qualifier ça ? C'est pas trop on va dire, un peu science-fiction (rire). Je crois que j'exagère, mais quand on n'a pas été élevé là-dedans, nous, moi j'ai commencé



à toucher le numérique il y avait presque 50 ans, donc c'est vrai qu'au début, c'était un peu, ça paraît miraculeux comme ça, mais c'est vite compliqué pour notre génération, encore moi ça va mais la génération au-dessus de moi, les gens qui ont 80 ans, c'est pas simple hein. Parce que, en plus l'apprentissage est toujours au début, maintenant il y a, ils ont mis en place des choses pour encadrer, pour aider les gens et tout mais il y a encore 10 ans en arrière, il y avait rien quoi.

Jolya Peggy : Que diriez-vous de la continuité du service public depuis sa transformation numérique ?

Isabelle : Il y a une continuité du service public, on est d'accord, mais qui pose problème. Alors je donne un exemple précis. Moi l'autre jour, la fibre a été arrachée par un camion parce qu'elle avait été mal posée, pendant une semaine et encore voilà, j'ai plus aucun accès à internet parce que moi je n'ai pas d'abonnement mobile. Donc s'il y a une coupure accidentelle liée par le climat, enfin les problèmes climatiques ou les choses comme ça, et bien là il n'y a plus rien du tout. Donc on va dire qu'on n'est pas sur une continuité à 100 %.

Jolya Peggy : Comment sont vos liens avec l'État depuis la transformation numérique de ses services ?

Isabelle : (Rire) Et beh ça dépend (Rire) Ça dépend des moments. Je pense quand même qu'il y a, enfin c'est pas forcément très bien de alors c'est, c'est compliqué parce qu'effectivement, on évolue, le progrès ces derniers temps, on va avancer c'est comme ça, ça a toujours été comme ça depuis la nuit des temps. Mais supprimer le rapport humain, je pense que c'est pas une bonne chose en soi.

Jolya Peggy : Alors auriez-vous d'autres choses à rajouter ou des points que j'aurais oublié d'aborder ?

Isabelle : Je réfléchis. Euh non. Après je pense le numérique, un des freins, je pense au numérique, c'est la chose hein. C'est ce que ça coûte de s'installer, d'être équipé, de prendre des abonnements. Quand je vois un petit peu, bon moi j'ai vécu, j'ai habité, j'ai travaillé dans une commune, j'étais représentante syndicale, donc j'avais un peu une idée de ce que les gens touchaient, le temps de travail, etc c'est compliqué hein. Et on l'a vu pendant le confinement. Euh moi je mes sœurs qui étaient enseignantes, elles avaient des familles. Moi j'ai une de mes

sœurs qui enseignent ici à côté. C'est un des villages les plus pauvres de France. Beh l'équipement numérique n'est pas, il y a un petit téléphone, un petit smartphone et c'est tout quoi. Donc c'est pas toujours euuh, imprimante et tout ça, ça n'existe pas. Parce que financièrement, les gens ne peuvent pas et on ne sait pas toujours. Je pense que c'est un frein important pour pas mal de familles.

Jolya Peggy : Je vous remercie beaucoup pour cet entretien.

Isabelle : De rien. Bonne chance à vous pour la suite.

Jolya Peggy : Merci.

**Entretien 7 : Effectué le 17/05/2023**

**Durée : 41 minutes et 31 secondes**

**Personne interrogée : Jacques**

**Profession : Informaticien**

**Âge : 39 ans**

Jolya Peggy : Bonjour Jacques, je me représente : Je m'appelle Jolya Peggy Cohoundo, étudiante en Master 2 communication d'entreprise à l'Université Grenoble Alpes. Dans le cadre de mes études je rédige un mémoire sur le sujet « La transformation numérique des services publics », d'où le fait que j'ai organisé cet entretien avec vous, et avant tout je tiens à vous remercier d'avoir accepté de m'accorder votre temps afin d'échanger sur le sujet. Aussi je vous reconferme que tout ce que vous direz pendant cet entretien sera exploité uniquement dans le cadre de mon mémoire, et la retranscription anonymisée.

Jacques : D'accord (sourire)

Jolya Peggy : Pour commencer, je vais vous demander de me parler de vous et de votre parcours professionnel en général.

Jacques :

Alors donc pour moi, je suis informaticien, donc je suis beaucoup plus en fait, euuh je suis issu de ce qu'on appelle un parcours atypique. Donc pas pratiquer, ce que j'ai appris à l'école, c'est beaucoup plus l'architecture. Et après j'ai eu pour passion l'informatique. Ce qui m'a permis derrière de me documenter donc essayer moi-même de monter un laboratoire chez moi dans ma chambre à coucher où je démontais les machines donc j'ai par la suite passé des certifications pour essayer d'évoluer et j'ai préféré faire donc de ce domaine un métier. Donc j'ai commencé l'informatique à temps partiel, donc depuis 2002 pendant que j'étais encore au lycée et ensuite j'ai maintenu ce petit job jusqu'à en faire à la fin de mes études en fait, en travaillant à temps plein, c'est à dire depuis 2007 où j'exerce à temps plein l'informatique, j'ai évolué du poste de technicien à un poste où j'ai des responsabilités. Aujourd'hui je suis donc responsable informatique du pôle l'Europe d'une multinationale américaine et je gère tout ce qui est infrastructure. Il y a la création et de la transformation. Qu'est-ce que je mets dans la transformation ? C'est à dire quand il y a des nouvelles acquisitions, donc des boites, voilà, donc ça arrive à mon niveau, on voit qu'est-ce qu'on peut faire pour pouvoir mettre en place, donc la nouvelle entité, on va vérifier les critères matériels, est-ce que ça respecte le standard, par exemple au niveau des ordinateurs portables, les serveurs au total, donc voilà. Donc j'interviens au niveau de cette stratégie purement matérielle. Tout ce qui peut être lié au serveur, consort ou réseau, c'est géré par d'autres qui sont aux Etats-Unis.

Pour revenir au sujet du jour donc en fait, la transformation numérique des services publics, euuh, étant en France depuis quand même un certain nombre d'années, j'ai pu donc y assister. J'ai pu assister à ces changements qui sont en quelque sorte une révolution pour un pays qu'on appelle pays à papier. Il faut savoir qu'on est dans un pays où pour la moindre démarche, on demande des papiers, on demande des justificatifs, on demande si on demande ça, les démarches étaient longues, chaotiques. Et aujourd'hui, donc en fait le Covid, donc l'événement du Covid quoi que malheureux donc a pu accélérer les pas et a permis à la France, en fait d'être un des leaders au niveau donc du service public numérique, du service public virtuel. C'est à dire que quand on veut faire des démarches ne serait-ce que pour faire une carte d'identité, bah on fait tout en ligne, on paye le timbre fiscal en ligne avant on pouvait pas payer ces timbres fiscaux en ligne, il fallait trouver donc au fait un bar Tabac puisque c'étaient les tabacs qui revendaient ces timbres ou tout simplement aller au trésor. Par exemple, pour la Seine-Saint-Denis, il fallait se rendre à Bobigny, donc quelqu'un qui habite à l'autre bout de la Seine-Saint-Denis, qui n'arrivait pas à trouver de bar tabac, qui vend de ce genre de timbres eh beh du coup il devait se rendre à Bobigny. Donc, dans une journée de travail, c'est compliqué. Donc

aujourd'hui, on peut acheter ce timbre directement en ligne sur le site de service public. Le gouvernement donc, en fait aussi grâce à l'aide de l'Union européenne, ils ont mis en place un budget pour pouvoir donc gérer cette transformation. Ce qui fait d'ailleurs qu'il y a un ministère qui a vu le jour, ce qu'on appelle le ministère de la transition numérique donc en fait qui chapeaute tout cela. Et donc à part ça, pour la vie du citoyen ou de l'habitant lambda, tout s'est accéléré et on a donc senti encore plus de confort et d'aisance à pouvoir réaliser certaines démarches, certaines tâches en ligne, ce qu'on ne pouvait pas faire avant. Aujourd'hui les impôts, tout se fait en ligne. Bon, avant le Covid ça se faisait déjà, c'est vrai que ce n'était pas aussi automatique, mais aujourd'hui, avec la centralisation des données, par exemple nos fiches de paies qui sont directement communiquées à l'organisme, donc qui fait automatiquement les transmissions. C'est ce qui fait que quand on se connecte sur notre espace personnel, donc du service du site, finance.gouv automatiquement on retrouve tout ce qu'on a perçu comme revenus sans avoir besoin entre temps de mettre quoi que ce soit. Il peut arriver rarement qu'il y ait des erreurs, donc en fait on va demander une modification au niveau donc au fait, euh des impôts, mais c'est très rare et le fait de pouvoir faire aussi cette démarche, déclarer aussi par exemple pas si on a des charges par exemple, ça peut être un enfant, ça peut être des membres de la famille, hors de la France, par exemple, j'envoie de l'argent à ma grande sœur qui est au Mali par exemple, je peux déclarer ce montant en ligne donc directement, ce qui va me permettre d'avoir une sorte de déduction d'impôt. Là, par exemple, si on a fait des dons à des associations. Donc on fait une déduction d'impôt. Avant il fallait joindre les justificatifs, déclarer le montant sur la fiche d'impôt. Aujourd'hui, donc au fait, c'est seulement si le système fiscal nous le demande qu'on présente ce justificatif, puisque l'association à laquelle on a fait le don est censée avoir déclaré comme quoi elle a perçu un tel montant de telle personne, tel ou tel autre organisme. Voilà, quand on quitte cet environnement purement fiscal, il y a aussi des démarches en ligne pour tout ce qui est lié à la Sécurité sociale. Exemple moi, ça fait j'avoue je suis un très mauvais élève, ça fait plus de huit ans, je ne me suis pas connecté sur mon compte Améli. J'ai voulu le faire parce que j'ai besoin d'une attestation de capital et j'ai vu que mon compte était bloqué et j'ai juste appelé. J'ai reçu un texto avec le code qui m'a permis de pouvoir mettre à jour mon profil en ligne et faire des démarches. Par exemple j'ai découvert donc aujourd'hui directement depuis l'application on peut faire une déclaration d'arrêt maladie, ce qui n'était pas possible avant, il fallait envoyer la fiche directement à la sécurité sociale et attendre que ce soit pris en compte et il y avait des délais donc j'ai vu que désormais tout ça est désormais numérique. Donc je dis chapeau, on avance. Tu as d'autres questions ?

Jolya Peggy : J'avais juste posé la première (sourire)

Jacques : (Rire) Ah d'accord j'ai été long. Bon on continue (rire)

Jolya Peggy : (Sourire) Ma deuxième question est : Quel est votre rapport avec le numérique en général ?

Jacques : C'est que je vis dans un monde numérique. Donc dans ma tête, je réfléchis numérique, j'ai un travail qui a rapport avec le numérique, j'ai un quotidien qui est en rapport avec le numérique aussi.

Jolya Peggy : Et d'où vous vient cette appétence pour le numérique ?

Jacques : Tout simplement dans une initiation à l'informatique. En 1994, quand j'ai eu à toucher pour la première fois un ordinateur, la curiosité m'a poussé à aller loin. Savoir comment ça marche, comment on arrivait à envoyer un courrier. Je parle de courrier parce que, à l'époque, on n'employait pas encore le mot courriel. Donc en fait j'étais parvenu à envoyer un mail pour la première fois et j'avais eu une réponse. Alors qu'avant ça, il fallait envoyer des courriers directement par la Poste qui mettait du temps. Donc je me suis dit Oh là, j'ai envie de découvrir donc c'était un monde qui me paraissait magique. Donc voilà, je voulais aller loin. J'ai voulu en faire mon métier.

Jolya Peggy : Que pensez-vous de la transformation numérique des services publics ?

Jacques : La transformation numérique c'est à double tranchant mais il y a beaucoup plus de positif dans le sens où, ça nous facilite la vie. Le côté négatif c'est tout ce qui peut être traitement de données. Et ça, on a affaire à ça tous les jours. C'est ce qui fait par exemple que n'importe qui se fait appeler aujourd'hui pour dire ok, oui, vous voulez utiliser votre compte CPF etc. C'est ce qui fait que les arnaques se sont généralisées sur le numérique, on reçoit un SMS qui dit comme quoi vous n'avez pas payé telle amende et si vous cliquez sur ce lien, ce lien en fait c'est pour vous voler plus de données sur votre téléphone, carte bancaire, votre identité ainsi de suite donc voilà.

Moi en tant que professionnel du numérique, j'ai cette hantise donc voilà parce qu'on ne sait jamais, le risque zéro n'existe pas Mais le jour où ces données vont tomber entre de mauvaises

mains, qu'est ce qui va se passer ? Donc voilà donc bien que je ne veuille pas être alarmiste ainsi, je reste quand même optimiste sur le fait que le gouvernement fait le nécessaire pour éviter ça, même si le risque existe. On a vu des hôpitaux se faire hacker. Il y en a plein. Il y a un pour lequel, par exemple, on m'a sollicité pas plus tard que décembre dernier. Un très grand hôpital privé, je ne vais pas dire le nom où on m'a sollicité pour savoir comment est-ce qu'on pouvait contourner, puisqu'ils n'avaient plus accès à rien du tout, à rien ! Même la ligne téléphonique ils n'avaient accès à rien. Je donnais donc des idées, les rediriger vers des prestataires de moyens, avec qui nous on a souvent affaire et voilà. Donc voilà, et il faut savoir qu'un hôpital qui se fait hacker, ça veut dire qu'ils ont accès à toutes les données des patients. Il faut savoir qu'aujourd'hui, dans le numérique, il suffit donc d'avoir le numéro d'une carte vitale et on a accès aux impôts de la personne en question, c'est tout ! Ça craint, mais ça fait partie des risques que nous connaissons bien que nous ne puissions plus revenir en arrière.

Jolya Peggy : quelles sont les démarches administratives que vous effectuez habituellement en utilisant les outils numériques ?

Jacques : Les classiques, c'est à dire par exemple récemment le fait d'avoir acquis une voiture donc je me suis connecté sur le site pour pouvoir faire le changement de la carte grise et grosse surprise, j'ai vu que ce n'était pas nécessaire, donc pas d'envoyer des tonnes de documents alors qu'avant pour changer la carte d'une voiture, il fallait joindre un justificatif de domicile, pièce d'identité, envoyer l'ancienne carte grise, le procès-verbal du contrôle technique. J'étais surpris de voir que le contrôle technique effectué apparaît déjà. Donc en fait, ça veut dire donc en fait que les contrôleurs techniques doivent déclarer aussi si un véhicule est apte à rouler ou pas j'en étais agréablement surpris. Donc en fait moins de papiers, c'est le bonheur. Donc j'ai eu à faire ça. Et ensuite, le renouvellement du passeport de mes enfants pour lequel j'ai effectué la démarche en ligne. Donc je prends rendez-vous en ligne directement auprès de la mairie. J'ai tout rempli. J'ai aussi payé le timbre directement, donc aussi sur le site du trésor c'est le bonheur, alors qu'avant c'était galère. Je me souviens quelques années encore, c'était galère. Je m'apprête aujourd'hui donc à faire une autre démarche qui est donc la demande de mon permis de conduire international parce que je voyage cet été et je vais conduire. Donc avant, il fallait aller à la préfecture. C'est vrai qu'aujourd'hui on peut toujours prendre rendez-vous et se rendre à la préfecture donc pourquoi se déplacer physiquement alors qu'on peut le faire directement en ligne ? Et il y a aussi la déclaration des impôts que je fais en ligne. Voilà.

Jolya Peggy : Parmi elles, lesquelles faisiez-vous avant en vous déplaçant physiquement ?

Jacques : Il y a toutes les démarches concernant la carte d'identité passeport qu'il faut faire à la mairie. On allait récupérer le document à la mairie, il faut tout remplir correctement et voilà.

Puis prendre un ticket et attendre avant d'être reçu. Donc au fait ça prenait plus de temps. Aujourd'hui on fait tout de façon numérique, on arrive avec un Qr code et hop !

L'autre démarche que je faisais c'était la carte grise par exemple. C'est pareil il fallait aller à la préfecture et faire la queue. Ça prenait du temps parce qu'il y avait du monde, parfois une demi-journée et parfois une journée entière. Et aujourd'hui, franchement, j'en ai eu pour même pas dix minutes, je trouve ça magique ! Et j'ai eu à le faire à une ou deux heures du matin ! Alors qu'avant il fallait vraiment s'y prendre à l'avance pour le faire ou passer donc par des agents agréés qui seront souvent donc peut-être pas aussi les entreprises comme Norauto ou autres qui sont agréées, qui prenaient des frais. Là, on peut le faire soi-même, ce que je trouve génial. Donc voilà, les impôts, ça fait, ça fait quand-même je vais exagérer mais ça fait dix ans qu'on pouvait déclarer ses impôts en ligne. Maintenant ça a encore changé ça s'est amélioré donc voilà.

Jolya Peggy : Quelles différences avez-vous observé entre les deux modalités ? C'est-à-dire entre le fait de procéder à ces démarches administratives avec les outils numériques, et se déplacer physiquement dans un lieu dédié pour les faire.

Jacques : La différence, c'est le gain de temps, c'est le gain de temps. Tout d'abord, c'est vrai qu'il y a des temps de traitement par exemple la carte grise ce fut instantané j'ai fait la démarche au fait une nuit de dimanche à lundi, j'ai reçu ma carte grise le mercredi ce qui veut dire que 72 heures plus tard si je n'exagère donc j'ai reçu ma carte grise à domicile, ça c'est génial.

Il y a des démarches, par exemple le permis international qui fait que quand on fait la demande, une fois que notre demande est acceptée, il y a un document à remplir où on met peut-être la photo d'identité qu'il faut envoyer par la Poste, donc ça, c'est toujours un peu long. Je peux comprendre, peut-être parce qu'il y a eu tellement de fraudes qu'ils n'ont pas voulu vraiment faciliter la démarche. Donc voilà, pour les impôts bah ça fait un moment que j'ai pris goût parce que c'est plus simple. Et mais en fait c'est le gain de temps et aussi le côté intuitif, et rationalité dans le sens où dans le temps il y avait des parties qu'on ne comprenait pas forcément aujourd'hui en ligne il y a, le petit point d'interrogation qui quand on ne comprend pas quelque chose, qui détaille comment faire, alors qu'avant on avait un papier qui était en face, on ne

comprenait pas. Et quand on ne remplissait pas les réponses, on nous disait non vous n'avez pas rempli telle partie.

Jolya Peggy : Et quelles sont les difficultés particulières que vous rencontrez lors des démarches administratives en ligne ?

Jacques : Étant du domaine je me prends moins la tête. Et quand il m'arrive d'avoir des questionnements, des questionnements auxquels je n'ai pas de réponse, je vais tout simplement sur mon ami Google, je tape la question et je privilégie tous les sites qui ramènent vers un lien du service public. Mais quand on prend l'usager lambda, parce que nous sommes en 2023 mais il y a encore plein de gens de ma génération, ou de la génération qui vient après moi, qui ne sont pas très familiers avec les procédures en ligne. Cette question est donc plus adaptée à ce genre de personnes qui peuvent rencontrer des difficultés. Je prends l'exemple de ma maman qui a 69 ans quand ça ne va, elle m'appelle pour que je lui explique. Mais moi je ne rencontre à mon niveau quasiment pas de difficultés.

Jolya Peggy : Afin de garantir une bonne qualité des démarches administratives en ligne, quels sont les dispositifs mis en place par l'État que vous connaissez, pour accompagner les personnes concernées par la difficulté de la prise en main et l'usage des outils numériques ?

Jacques : Alors, de ce que je sais, je sais par exemple qu'il y a des assistances, en fait dans chacune des municipalités, de la plupart des municipalités il y a des aides numériques ou autres où des gens qui ont des difficultés, peuvent se rendre dans les lieux pour passer les démarches. C'est ce que je sais à mon niveau. Et donc oui, c'est tout ce que je sais.

Jolya Peggy : Et que pensez-vous de cette initiative ?

Jacques : Je trouve que c'est une bonne initiative parce que même si on est en France, et que l'État se met au numérique, tout le monde n'est pas encore numérique. Parce que si on sort dans des grandes villes, des grandes agglomérations et qu'on va donc à la France rurale par exemple, Internet n'étant pas accessible partout, bien qu'on soit en France, c'est vrai. Je pense que c'est aussi dans cette dynamique que dans les écoles, les classes primaires les enfants sont formés aux outils numériques.



Je prends donc l'exemple de ma fille qui depuis la classe de CP, a une tablette qui avait été mise à disposition par la région Ile de France. Tout ça permet aux enfants de se mettre à la page. Et derrière, je me dis que c'est sympa, ces enfants vont aider les parents. Au bas âge c'est plus facile d'apprendre qu'à un âge avancé. Donc je trouve que ce sont de très bonnes initiatives et qui seront donc encouragées ou qui doivent rester dans nos traditions aujourd'hui.

Jolya Peggy : Comment qualifierez-vous les démarches administratives depuis leur transformation numérique ?

Jacques : Alors je parlerais de révolution en termes de qualification, parce que c'est une révolution dans un pays qui est un pays où on nous a toujours appelé de pays papier. Tout est papier, papier, papier ! Même si les papiers existent toujours, on en fournit moins aujourd'hui. Donc on quitte donc en fait cet environnement papier pour être entièrement numérique que je trouve que c'est une révolution en soi.

Jolya Peggy : Que diriez-vous de la continuité du service public depuis sa transformation numérique ?

Jacques : Cette continuité est toujours d'actualité, au contraire elle s'est améliorée parce que nous savons donc en fait qu'on a, on avait l'un des pires services publics, et ça c'est vrai parce qu'il fallait faire donc un millions de démarches, appeler un milliard de fois pour la même cause, relancer ainsi de suite. Aujourd'hui donc, la dématérialisation, fait que euuuh, on avance. On arrive donc à avoir des interlocuteurs, on n'arrive à avoir des réponses et je trouve que c'est plutôt dans le bon sens.

Jolya Peggy : Comment sont vos liens avec l'État depuis la transformation numérique de ses services.

Jacques : Mes liens avec l'État euuuh.... Je dirais donc en fait, alors est ce que j'avais des liens avec l'État ? Je ne sais pas trop à part les impôts qui ne cesse d'augmenter (rire) pour la classe moyenne ! Il y a un un contact encore plus rapproché dans le sens où quand j'ai besoin d'effectuer des démarches et des démarches administratives ou autres, j'ai un outil qui me permet d'aller plus vite et d'avoir des réponses de façon rapide et c'est ce que j'appelle de la proactivité qui n'existait pas avant. Et c'était une difficulté pour tout le monde. Ne serait-ce

pour le renouvellement d'une carte d'identité française, c'était le parcours du combattant et il y a pleins de gens aujourd'hui qui ont des cartes d'identités sont inspirées. Et c'est ce qui a d'ailleurs fait qu'il y a une directive européenne qui octroie de facto une validité supplémentaire de dix ans pour les pièces d'identité européennes, que ce soit carte d'identité ou un passeport. Et évidemment, ça n'a de valeur que dans l'Union européenne, quand on va hors de l'Union européenne ce n'est pas valide. Donc voilà. Mais je ne pense pas que tout le monde soit informé. Tout dépend des besoins de chacun mais quand tout le monde sera informé je pense que ça va aller encore plus vite.

Jolya Peggy : Auriez-vous d'autres choses à rajouter ? Des points que j'aurais omis d'aborder dont vous souhaiteriez discuter ?

Jacques : D'autres choses non. Je pense que dans mon introduction qui a duré dix minutes, tu as beaucoup d'éléments (rire).

Jolya Peggy : (Sourire) Merci beaucoup de m'avoir accordé cet entretien.

Jacques : Je t'en prie.

**Entretien 8 : Effectué le 17/05/2023**

**Durée : 31 minutes et 10 secondes**

**Personne interrogée : Childéric**

**Profession : Réalisateur audiovisuel**

**Âge : 44 ans**

Jolya Peggy : Bonjour Childéric, je me représente : Je m'appelle Jolya Peggy Cohoundo, étudiante en Master 2 communication d'entreprise à l'Université Grenoble Alpes. Dans le cadre de mes études je rédige un mémoire sur le sujet « La transformation numérique des services publics », d'où le fait que j'ai organisé cet entretien avec vous, et avant tout je tiens à vous remercier d'avoir accepté de m'accorder votre temps afin d'échanger sur le sujet. Aussi je vous reconferme que tout ce que vous direz pendant cet entretien sera exploité uniquement dans le cadre de mon mémoire, et la retranscription anonymisée.

Childéric : D'accord (sourire)

Jolya Peggy : Pour commencer, je vais vous demander de me parler de vous et de votre parcours professionnel en général.

Childéric : Moi c'est Childéric, je suis réalisateur audiovisuel, j'ai travaillé à la télé 2004 à 2019. Aujourd'hui je suis en free-lance euuuh, je ne suis plus à 100 % dans l'audiovisuel mais bon, parfois, il y a de petits marchés qui sortent, de petites productions, voilà.

Jolya Peggy : En quoi consiste le métier de réalisateur audiovisuel ?

Childéric : Le métier de réalisateur audiovisuel en réalité est le mélange de l'image et du son. En tant que réalisateur, tu as pour un rôle de sortir le produit fini, je parle de la production d'une émission par exemple. Moi, je coordonne la production à travers le mélange des images qui me sont fournies par les cadresurs qui sont sous mes ordres parfois. Ou alors quand je suis, euuu parfois je travaille de façon autonome, en gérant les tournées des caméras ou directement depuis la régie. Je suis avec le technicien de son ingénieur du son, tout ça avec la collaboration du directeur photo qui gère la lumière sur le plateau. Il y a le producteur délégué qui est à côté, voilà un peu comment on travaille, mais tout ça, c'est sous ma coupole. C'est moi qui donne des ordres et c'est moi qui coordonne tout. Et puis le mélange est fait et on sort le produit final. Donc voilà, mélange de vidéos, d'images, et sons.

Jolya Peggy : Quel est votre rapport avec le numérique en général ?

Childéric : J'ai trop de rapport avec le numérique ! (Rire). Avec mon boulot, notre mélangeur, le mélangeur c'est ça notre outil de travail. C'est avec le mélangeur qu'on arrive à associer l'image de différentes caméras et son pour faire le produit final. Ce n'est plus des mélangeurs analogiques qu'on utilisait avant tout au début, là c'est des mélangeurs numériques avec les effets spéciaux qu'on utilise en production audiovisuelle. Donc déjà le matériel n'est plus analogique mais numériques. Les caméras sont numériques digitales. Etttt en matière de communication entre la régie et le plateau, tout est numérisé. Avant on utilisait des talkies walkies, là, maintenant, ce sont nos portables, nos tablettes, nos ordinateurs, tout est numérique. Et voilà, avec les réseaux et tout, je veux dire. Même pour la production, pour nos productions, les éléments témoins, éléments, reportages et tout ce qu'on utilise, tout est envoyé en réseau. Parfois, on récupère les trucs sur YouTube ou on peut faire un tournage en France et l'envoyer

en temps réel en Belgique, voilà. Côté personnel il y a la famille avec qui on échange sur les réseaux sociaux. Voilà. Moi j'aime les outils numériques parce que ça rend plus facile la communication du coup le manque qu'on ressentait avant, avant, c'était difficile quand quelqu'un est à distance, c'est compliqué. Il faut passer par les lettres, le courrier, qu'on envoyait par la Poste. Là c'est plus facile, y a plus de courrier, on peut s'appeler facilement et faire des appels vidéo. Donc là-dessus, c'est du pain béni.

Jolya Peggy : Que vous évoque la transformation numérique des services publics ?

Childéric : Déjà par rapport à la transformation numérique sur l'action publique, il y a le fait qu'on ne prenne plus les papiers pour le dépôt des dossiers. De ton lit tu prends ton portable et puis scanner tes pièces d'identités, scanner tous les documents et tout envoyer directement. Donc il y a plus de paperasse à traîner. Donc honnêtement, je pense que là c'est, ça rend plus fluides les trucs.

Jolya Peggy : Que pensez-vous donc de cette transformation numérique des services publics ?

Childéric : Bon, alors, je pense que c'est quand-même un succès d'abord pour l'État et pour nous-mêmes à qui ça profite. Le seul truc que qui me fait peur, qui me fait peur, je me dis qu'à la longue, ça va jouer pratiquement contre nous tous. C'est-à-dire ça va réduire la main d'œuvre du coup côté boulot, les gens vont perdre un peu leur job quoi. Voilà, c'est bien et tout, mais après ok, il y aura des postes ou des postes comme on dit inutile en fait. Tu vois ceux qui ont l'habitude de trier les dossiers et tout tu vois, alors que même les documents, quand on les envoie directement en ligne, quand on les envoie de façon numérique, on les contrôle automatiquement et quand c'est pas valide on vous dit c'est pas validé, reprenez et tout, l'impression a été mal faite ou la photo a été mal faite, c'est un peu flou et tout. Alors qu'avant il y a des gens qui étaient là qui prennent les documents, qui vont les authentifier, là maintenant pfff, aujourd'hui oui, mais demain ça va devenir quoi ? Puisque chaque fois que Dieu fait, le numérique évolue quoi, on a du nouveau truc. Et puis on a plus d'innovation quoi. Donc moi je crains pour ceux qui vont perdre leur job et tout, voilà un peu ma crainte.

Jolya Peggy : Quelles sont les démarches administratives que vous effectuez habituellement en utilisant les outils numériques ?

Childéric : Déjà pour la déclaration d'impôts. Euuuh pour ma souscription à Engie pour l'électricité et le gaz. A part ça, pour le renouvellement de mes documents, je le fais pour le renouvellement de mes documents, de mes pièces. Pour l'assurance, pour mon mariage avec ma femme, mon épouse, il fallait envoyer nos pièces à la mairie.

Jolya Peggy : Et parmi ces démarches, lesquelles faisiez-vous en vous déplaçant physiquement ?

Childéric : L'AME, l'aide médicale d'État, je m'étais déplacé pour aller, pour aller déposer mes documents. C'était la seule fois, même pour ma déclaration d'impôts, la première fois, j'avais constitué le dossier et j'avais envoyé par la poste. Aujourd'hui je ne fais plus rien en me déplaçant, tout ce que je fais c'est depuis mon téléphone.

Jolya Peggy : Quelles différences avez-vous observé entre les deux modalités ? C'est à dire le fait de procéder à ces démarches administratives en ligne et en se déplaçant physiquement ?

Childéric : Les démarches administratives en ligne sont plus fluides. En fait, il n'y a pas de prise de tête, tu rassembles tes documents, tu les scannes. Et déjà, avec l'évolution de la technologie on peut scanner directement avec son portable, donc tu as tout tes documents, tu peux leur envoyer facilement même de ton lit tu vois, sinon quand tu fais le déplacement déjà le temps que ça prend, la queue que tu dois faire de l'autre côté. Par contre quand tu l'envoies en ligne tu gagnes en temps et tu peux faire autre chose.

Jolya Peggy : Quelles sont les difficultés particulières que vous rencontrez lors des démarches administratives en ligne.

Childéric : Elles sont rares. Parfois tu envoies tes documents, on te dit que le document est flou. Il faut reprendre l'impression, voilà c'est ce que moi j'ai souvent comme difficulté ou il faut que je reprenne l'impression. À part ça je n'ai pas de difficultés, je n'ai jamais eu d'autres difficultés.

Jolya Peggy : Afin de garantir une bonne qualité des démarches administratives en ligne, quels sont les dispositifs mis en place par l'État que vous connaissez, pour accompagner les personnes concernées par la difficulté de la prise en main et l'usage des outils numériques ?

Childéric : Jamais entendu parler du tout de ça (l'air étonné). Non, jamais, jamais. Tout ce que moi je sais, c'est que même si tu ne vas pas loin à l'école tu vois quand tu montes sur les sites, tout est détaillé. C'est ce n'est pas aussi compliqué quoi. C'est tellement facile. Et quand tu commences le truc, ça t'accompagne, tu n'as pas besoin d'être intelligent. Mais après ça, je sais pas s'il y a d'autres dispositifs que l'État a mis en place pour aider les gens. Franchement, je sais pas, mais je sais que t'as pas besoin d'aller loin à l'école.

Jolya Peggy : Comment qualifiez-vous les démarches administratives depuis leur transformation numérique ?

Childéric : Les démarches sont plus simples, elles sont plus simples, elles sont plus fluides en fait.

Jolya : Et que direz-vous de la continuité du service public depuis sa transformation numérique ?

Childéric : Ça s'améliore encore plus. Que ça s'améliore encore plus. C'est déjà bon mais c'est comme on dit, peut mieux faire. C'est vrai que le parfait n'existe pas, mais on peut en avoir un mieux quoi.

Jolya Peggy : Comment sont vos liens avec l'État depuis la transformation numérique de ses services ?

Childéric : Ah oui, c'est une fierté pour moi, c'est une fierté. Je suis quand même comme on dit. Il faut reconnaître à César ce qui est à César. Il y a beaucoup d'efforts qui a été fait. Et puis, ça me facilite la tâche.

Jolya Peggy : Auriez-vous d'autres choses à rajouter ? Des points que j'aurais omis d'aborder dont vous souhaiteriez discuter ?

Childéric : Non je crois avoir dit l'essentiel (rire)

Jolya Peggy : (Sourire) D'accord, nous allons donc en rester là. Merci pour cet entretien.

Childéric : Merci à toi.

**Mots-clés :** Numérique, Internet, Rupture, Inaccessibilité, Déshumanisation.

**Résumé :**

Le gouvernement français a accéléré depuis la pandémie de la Covid-19 la politique de la transformation numérique des services publics lancée depuis une vingtaine d'années. Le numérique est devenue une nouvelle idéologie de la société, sur laquelle surfe le gouvernement afin de légitimer sa propre politique de transformation numérique. Présentée comme une innovation par le gouvernement, nous nous intéressons dans ce mémoire aux impacts de la transformation numérique des services publics sur les usagers, ceci à travers une enquête documentaire et une enquête qualitative. Ces enquêtes nous révèlent des services publics déshumanisés et devenues plus complexes, une fracture numérique sociale, une rupture des liens entre État et usagers, mais également des services publics inaccessibles pour les personnes en situation de handicap. Dans une société hétérogène, où la couverture Internet haut débit n'est pas totale, l'État ne peut réduire sa présence uniquement au numérique pour répondre aux besoins des usagers.