

**QUAND LA RELATION DE SERVICE PUBLIC AVEC LES USAGERS
EN PRECARITE NUMERIQUE SE DEMATERIALISE !
STRATEGIES D'AJUSTEMENT ET EFFETS SUR LES AIDANTS**

Kamilia AOUAA

Abdelmajid AMINE

| | |
|--|---|
| <p>Kamilia AOUAA</p> <p>Doctorante Laboratoire IRG Université Paris-Est Créteil Place de la Porte des Champs 94010 Créteil cedex kamilia_ouaa@hotmail.fr</p> | <p>Abdelmajid AMINE</p> <p>Professeur des Universités Laboratoire IRG Université Paris-Est Créteil Place de la Porte des Champs 94010 Créteil cedex amine@u-pec.fr</p> |
|--|---|

QUAND LA RELATION DE SERVICE PUBLIC AVEC LES USAGERS EN PRECARITE NUMERIQUE SE DEMATERIALISE ! STRATEGIES D'AJUSTEMENT ET EFFETS SUR LES AIDANTS

Résumé

Le numérique est désormais indissociable de la relation à l'administration. C'est ainsi que le passage vers l'administration en ligne en France transforme considérablement les modalités d'accès aux droits. Or, nous constatons aujourd'hui les difficultés liées à cette dématérialisation qui n'a que peu pris en considération les publics en proie aux difficultés numériques. La présente recherche nous a mené auprès d'usagers en précarité numérique, et nous donne à voir à travers une approche qualitative leurs expériences en contact avec les dispositifs de services publics en ligne et le rôle de leurs interactions avec les agents administratifs dans leur réhabilitation et ré-inclusion. Malgré les difficultés que cela génère, les usagers en précarité numérique déploient des stratégies de coping pour mener à bien leurs démarches en ligne, de façon autonome, en alliance avec des agents administratifs ou par l'intermédiaire d'associations ou de l'entourage. Ces stratégies ont cependant des effets ambivalents sur la configuration du travail des agents publics, le rôle des autres acteurs aidants et sur l'autonomie des usagers éloignés du numérique.

Mots clés : Précarité numérique ; vulnérabilité ; relation de service public ; stratégies de coping; inclusion sociale, aidants

WHEN THE PUBLIC SERVICE RELATIONSHIP WITH USERS IN DIGITAL INSECURITY GOES VIRTUAL! COPING STRATEGIES AND EFFECTS ON CARERS

Abstract

Digital is now an integral part of the relationship with the administration. Thus, the transition to e-government in France is significantly transforming the way people access their rights. However, we are witnessing the consequences of this dematerialization, which has not taken into consideration the public facing digital difficulties. The present qualitative research has led us to work with users in digital insecurity and shows us their experiences in contact with online public services and the role of their interactions with administrative agents in their rehabilitation and re-inclusion. Despite the difficulties this generates, users in digital insecurity deploy coping strategies to complete their online procedures, either independently, in alliance with administrative agents or through associations or acquaintances. However, these strategies have ambivalent effects on the configuration of the work of public agents, the role of other helping actors and the autonomy of users who are in digital precariousness.

Keywords: Digital insecurity; vulnerability; public service relationship; coping strategies; social inclusion, carers

Résumé managérial

Cette recherche explore l'expérience d'utilisateurs en précarité numérique en contact avec les dispositifs de services publics en ligne et le rôle de leurs interactions avec un ensemble d'auteurs dont les agents administratifs, les bénévoles associatifs et l'entourage, dans leur réhabilitation et ré-inclusion sociale. Très peu de travaux en marketing (social ou de service) se sont emparés de ce sujet et de ses implications pour les parties prenantes en vue d'identifier (i) les difficultés que pose la dématérialisation des services administratifs aux utilisateurs éloignés du numérique, (ii) les stratégies qu'ils mettent en œuvre pour s'y ajuster et (iii) les manières dont cela affecte leurs auteurs impliqués dans la résolution de ces difficultés. A cet effet, nous avons déployé une approche qualitative immersive qui combine de l'observation participante avec des entretiens semi-directifs adossés à un travail de bénévolat d'un des auteurs dans une association, Emmaüs Connect en l'occurrence, qui vient en aide à ces exclus du numérique.

Nos résultats s'organisent autour de trois points : le rôle de la digitalisation des services publics dans la distorsion des liens sociaux des utilisateurs avec l'administration, les stratégies d'ajustement que les utilisateurs adoptent pour s'adapter à la numérisation des services publics et enfin les manières dont ces stratégies déplacent la charge de la performance des services en ligne vers les auteurs engendrant des dynamiques de délégation et de sous-traitance des tâches informatiques. Ces éléments montrent que la numérisation des services publics en France est source de difficultés pour les utilisateurs éloignés du numérique, qui entravent leur accès aux prestations auxquelles ils ont droit. Ce travail verse dans le courant des travaux sur la relation de service avec les consommateurs vulnérables (TSR), avec la singularité qu'il traite des services publics (Etat et collectivités) censés être accessibles à l'ensemble des citoyens Français (principe cardinal d'Egalité de droit), mais qui, par leur dématérialisation, excluent une large frange de la population éloignée du numérique. Il montre que, dans le cas de publics en précarité numérique, la relation de service habituellement circonscrite à la dyade consommateur-prestataire de services (Anderson et Ostrom, 2015), est dépassée pour inclure des acteurs périphériques (les auteurs), dont le rôle est crucial dans la participation des premiers à la relation de service public en ligne en vue d'assurer leur mieux-être et leur inclusion sociale (Mick et al., 2012).

Au niveau managérial et sociétal, la relation de service public en ligne avec les utilisateurs en précarité numérique impose de repenser et revaloriser le rôle et les missions des agents de l'administration en contact avec les utilisateurs, dont le « réel travail » (Desjours, 2013) dépasse les missions qui leur sont définies par la hiérarchie. Il convient d'une part de les former aux outils numériques et à la gestion des tensions auxquelles ils sont confrontés avec des utilisateurs en incapacité d'accéder aux services en ligne ; et d'autre part, de valoriser l'investissement de ces agents dans l'aide apportée à la performance de la relation de service et à l'inclusion de ces utilisateurs en précarité numérique. Par ailleurs, il importe de sensibiliser les bénévoles associatifs qui accompagnent les bénéficiaires de l'aide numérique dans leurs démarches administratives en ligne, à la confidentialité des données personnelles auxquelles ils accèdent. Enfin, le rôle des tiers auteurs de l'entourage des utilisateurs dans l'accomplissement des tâches administratives en ligne est assimilable à de la sous-traitance et inscrit encore plus ces derniers dans la dépendance d'autrui pour finir par créer des barrières à l'entrée pour les utilisateurs en précarité numérique. Les pouvoirs publics et le milieu associatif devraient plutôt œuvrer à aider ces derniers à se familiariser et à s'approprier l'usage des dispositifs numériques en pensant et déployant une vraie stratégie nationale déclinée sur le plan régional en coordination avec les associations, à l'instar d'Emmaüs Connect, en vue d'*empowerer* ces utilisateurs sur le plan digital. Enfin, sur le plan des interfaces web, un effort doit être fait pour permettre l'accès et l'amélioration de l'expérience des utilisateurs des sites des services publics au travers de la mise en place de dispositifs numériques qui prennent les utilisateurs par la main à l'instar des assistants vocaux.

QUAND LA RELATION DE SERVICE PUBLIC AVEC LES USAGERS EN PRECARITE NUMERIQUE SE DEMATERIALISE ! STRATEGIES D'AJUSTEMENT ET EFFETS SUR LES AIDANTS

Introduction

La numérisation des services publics répond au principe d'adaptabilité¹ qui vise à ajuster l'offre de services à l'évolution des pratiques des usagers et de l'intérêt général. Les administrations publiques et les collectivités sont vues comme des prestataires de services (publics) qui s'appuient sur une multitude de points de contacts physiques (agences) et en ligne avec les usagers en vue d'assurer leurs missions de collecte, de redistribution et de protection sociale. Aujourd'hui, toutes les administrations référencées en ligne offrent trois types de services distincts que sont l'information, le téléchargement de formulaires ainsi que la complétion du service administratif grâce au renforcement des processus d'authentification digitale (Bacache-Beauvallet et al., 2011). Cependant, ce passage au numérique se fait de façon brusque et douloureuse pour une partie de la population, celle qui rencontre des difficultés avec le numérique. Une étude de l'Insee de 2019² montrait que 14 millions de Français étaient en difficulté lors de l'usage des services en ligne. Cette population n'est pas homogène et peut être située sur un continuum allant du non-usage catégorique à un usage partiel et parfois laborieux du numérique (Deydier 2018). La dématérialisation des services publics se heurte ainsi à des obstacles, avec une réorganisation défailante des effectifs (Mazet, 2017), des fermetures d'agences (Poste, Pôle emploi, CAF, etc.) et des usagers laissés pour compte, autant d'irrégularités soulignées par un rapport du défenseur des droits en 2019³. La conséquence en est un glissement de la prise en charge des moins autonomes et des plus démunis sur le plan de l'accès et des compétences numériques des structures de l'état vers des structures associatives à l'instar d'Emmaüs-Connect et vers des aidants plus ou moins formels en vue de maintenir leur inclusion sociale (Anderson et Ostrom, 2015). Peu de travaux en marketing des services ou en marketing social se sont penchés sur cette rupture d'égalité de traitement dans la délivrance et l'appropriation des services par les usagers, qui reste cependant une obligation des services publics, et de ses conséquences à la fois sur les usagers et sur leurs aidants. Nous proposons dans cette recherche de contribuer à combler ce gap dans la littérature en répondant à la problématique suivante : dans quelle mesure les consommateurs en situation de précarité numérique s'ajustent à la digitalisation des services publics et quels effets cela génère-t-il sur leurs aidants ?

1. Cadrage théorique

Les technologies de l'information se sont imposées comme des éléments clés des stratégies de production et de consommation de notre société (Casilli, 2010 ; Belk, 2013). C'est dans ce contexte général du tout digital qu'a lieu la numérisation des services publics en France avec un objectif « zéro papier ». Contrairement à d'autres pays européens, la France a procédé à la dématérialisation de ses services sans anticiper les besoins en formation de ses agents et en accompagnement des usagers. Or, la dématérialisation ne se réduit pas à une simplification des services, mais constitue une reformulation de ces derniers pour s'ajuster au contexte de la culture numérique, avec le risque d'accentuer les inégalités entre les usagers (Mazet, 2017). La notion de fracture numérique a longtemps été utilisée dans la littérature pour qualifier les inégalités causées par la numérisation de la société (Robinson et al., 2015) en termes d'accessibilité et/ou de maîtrise des outils digitaux, mais elle ne fait pas consensus en raison de sa pauvreté sur le plan conceptuel. Nous lui préférons la notion de « *précarité numérique* » qui se décline des travaux sur la vulnérabilité⁴ et la précarité dans le domaine digital. A ce propos, Granjon (2004) s'inspire de la formulation avancée par Castel (2002 : p. 71) de « *configurations problématiques* » qui « *perturbent la vie sociale, disloquent le fonctionnement des institutions [ou] menacent d'invalidation des*

¹ <https://www.vie-publique.fr/fiches/20223-la-notion-de-service-public>

² <https://numeriquesolidaire.fr/2019/11/18/les-derniers-chiffres-de-linsee-sur-les-usages-numeriques-des-francais/>

³ <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/dossier-de-presse/2020/06/rapport-annuel-dactivite-2019>

⁴ « *Un état d'impuissance qui émerge suite à un déséquilibre dans les interactions avec le marché ou suite à la consommation de messages marketing et de produits [...] qui complique l'atteinte des objectifs liés à la consommation, et a un impact [néгатif] sur la perception personnelle et sociale du soi* » (Baker et al., 2005 : p. 134).

catégories entières de sujets sociaux », pour qualifier la population sujette aux difficultés d'accès et d'usage des technologies (numériques). D'autres travaux ont montré que le rapport à l'informatique (usage diversifié de l'information, utilisation efficace des ressources numériques, accès aux outils digitaux) entretient un lien étroit avec les facteurs socioprofessionnels (Bacache-Beauvallet et al., 2011 ; Gradoz et Hoibian, 2019) et avantage les catégories les plus instruites qui exercent généralement des métiers non manuels. En parallèle la littérature montre que même en situation de précarité ou de vulnérabilité, les consommateurs sont susceptibles de faire usage de ressources restantes ou résiduelles (cognitives, relationnelles, matérielles, etc.) et déploient des stratégies d'ajustement afin de s'adapter, voire reprendre le contrôle dans la relation de service (Baker et al., 2005 ; Hamilton et Catterall, 2008 ; Amine et Gatfaoui, 2019). Ces dispositifs de coping permettent de réguler des situations génératrices de stress, et d'anxiété en agissant soit sur la source, soit sur les émotions produites (Lazarus et Folkman, 1984). Ainsi, face à cette dématérialisation livrée sans mode d'emploi, source de difficultés et d'anxiété pour les usagers, les stratégies de coping peuvent servir de palliatif à l'incapacité nominale de ces usagers à faire face aux démarches administratives en ligne. En outre, ces dispositifs d'ajustement sont susceptibles de créer, par ricochet, des externalités négatives sur les aidants de ces usagers, amenés à absorber tout ou partie de leurs tâches administratives en ligne.

En raison de son ancrage dans le cadre théorique de la vulnérabilité et des enjeux sociétaux d'inclusion sociale qu'il convoque, ce travail s'inscrit dans le courant de la *Transformative Service Research* (TSR) qui soutient la nécessité de (re)penser les services dans une perspective de transformation des pratiques des acteurs, des organisations et de la société et dans une logique inclusive des populations vulnérables en vue d'assurer leur bien-être (Mick et al., 2012) ou *a minima* leur mieux-être (Oosterlynck et al., 2013).

2. Éléments de méthodologie

Cette recherche adopte un design de recherche qualitatif à visée compréhensive particulièrement adapté pour l'étude des publics vulnérables dans la mesure où il permet de rendre compte du sens que les individus donnent à leurs actions et expériences sensibles de service (Giordano, 2003). Des entretiens semi-directifs couplés à des observations participantes ont été menés lors d'une phase immersive de six mois (de février à juillet 2021) en tant que bénévole chez Emmaüs Connect, une association largement sollicitée par les agences publiques (Pôle Emploi, CAF, ...) pour aider des bénéficiaires dans leurs démarches administratives en ligne. L'activité de bénévolat s'est déroulée dans trois points d'accueil de la région parisienne (Saint-Denis, Paris et Créteil) afin de diversifier les publics en fonction de la zone géographique d'implantation. L'immersion a permis d'observer les personnes en situation d'usage et d'interaction avec les outils numériques et de voir en temps réel leurs difficultés et doutes mais aussi leur résilience et volonté d'apprendre. Le guide d'entretien, ouvert et souple dans sa conception se compose de trois thèmes enrichis de relances couvrant les habitudes et la fréquence d'interactions avec les services des administrations publiques, les expériences positives ou négatives de l'utilisateur avec l'administration en ligne et la relation et les expériences de ce dernier avec l'association Emmaüs Connect. Le chercheur s'est d'abord présenté aux répondants sous sa casquette de bénévole de l'association dans la première phase de la rencontre pour les aider dans leurs tâches, éviter de « contaminer » leurs comportements et ne pas susciter leur méfiance. Ensuite, la casquette de chercheur académique a été dévoilée pour s'atteler au cœur du sujet de l'étude, qui a été un moment sensible car il a fallu sans cesse trouver la bonne manière de l'amener aux interlocuteurs sans pour autant qu'ils ne se sentent jugés ou stigmatisés du fait de leur rapport désavantagé au numérique.

Au total dix entretiens d'une durée moyenne de 40 minutes, couplés aux observations⁵ de ces mêmes usagers en situation dans les locaux de l'association constituent le matériau qualitatif recueilli. Nous avons veillé à diversifier les profils des répondants, en incluant des usagers âgés de

⁵ Pour des raisons de contrainte d'espace et au regard de la richesse du matériau qualitatif collecté, le volet observationnel ne sera exploité qu'à la marge dans ce papier

20 à 72 ans, de sexe masculin et féminin et de situations professionnelles variées (Tableau 1 en annexe). Les entretiens ont été menés dans des lieux qui offrent discrétion et sécurité aux informants (domicile, cafés, parcs), en dehors des espaces potentiellement stigmatisants. Une fois les données collectées, nous avons procédé à une analyse de contenu thématique. En nous calquant cadre de la *Grounded Theory* de Strauss et Corbin (1998), nous avons fait plusieurs lectures des retranscriptions avec des allers retours à la théorie et nous avons veillé à fiabiliser les catégories de sens émergées par le biais d'un double codage qui a permis après échanges entre les codeurs de stabiliser les résultats présentés ci-après.

3. Résultats

Nos résultats montrent que la numérisation des services publics en France est source de difficultés pour les usagers éloignés du numérique, qui altèrent le lien de ces derniers à l'administration et compromettent leur participation à la relation de service les obligeant à déployer des stratégies d'ajustement et à mettre à contribution des aidants en vue de bénéficier des prestations auxquelles ils ont droit.

3.1. *Quand le monde virtuel distend les liens sociaux*

La frontière entre le service en ligne et l'interaction physique à laquelle les usagers éloignés du numérique étaient habitués dans leur relation avec l'administration devient poreuse, comme l'a expérimenté cet usager qui n'a pas pu trouver un créneau de rendez-vous libre sur le site et en se rendant dans les locaux de l'administration il a été renvoyé pour prendre rendez-vous en ligne « *On me disait monsieur il faut venir sur rendez-vous, il faut prendre rendez-vous sur l'ordinateur ou au distributeur (borne)... et après pour prendre le rendez-vous ils disent que c'est rempli... c'est compliqué* » (Hamza). Ainsi, les usagers qui ne se convertissent pas aux démarches en ligne subissent une double peine. Dans de nombreuses administrations et services de l'état, un passage de l'utilisateur par une prise de RV en ligne est nécessaire avant d'espérer être reçu par un agent, ce qui ne simplifie nullement la tâche de l'utilisateur en incapacité d'utiliser une borne ou d'aller sur le site de l'administration pour obtenir un rendez-vous.

Aux éléments décrits sur les difficultés d'accès et de prise de RV s'ajoutent les problèmes techniques récurrents rencontrés dans l'usage de l'e-administration. Ces dysfonctionnements (site hors service, fonctionnalités affichant un message d'erreur, ...) sont subis par l'utilisateur, mais également par les fonctionnaires sur place qui doivent constater cela sans pouvoir donner d'explication, ce qui ajoute à la frustration des usagers comme l'exprime Simon : « *je vais sur place et là-bas on me dit non.... Je dis écoutez ça ne marche pas. Un monsieur (agent) est venu il a rentré mes identifiants et tout et ça a tourné et il m'a dit effectivement ça ne marche pas* ». Dans ces situations, l'utilisateur se retrouve livré à lui-même puisque même en se rendant dans les locaux de l'administration, cela ne lui garantit pas d'obtenir des réponses à ses questions.

Cependant, face à ces différentes contraintes, les usagers en situation d'illectronisme⁶ ne restent pas passifs et mettent en œuvre, à des degrés divers, des stratégies d'ajustement afin de contourner ou neutraliser ces difficultés d'accès aux services publics en ligne.

3.2. *Stratégies d'ajustement des usagers en difficulté avec le numérique*

Malgré la précarité numérique qui les handicape, les répondants recourent à des stratégies de *coping* (Lazarus, 1966 ; Lazarus et Folkman, 1984) en vue de contourner ou d'aplanir les difficultés d'accès et d'usage des services publics en ligne. Quatre stratégies d'ajustement ont pu être identifiées à partir des discours des répondants (Tableau 2 en annexe). Une première stratégie consiste à faire appel au personnel social incarné par la figure de l'assistante sociale, en raison de sa connaissance fine des rouages administratifs et de la gratuité d'accès à ce service : « *le lieu où je vais j'ai une*

⁶ Terme désignant l'*illettrisme numérique* et renvoyant à la difficulté, voire l'incapacité, éprouvée par une personne face à l'utilisation des outils et dispositifs numériques en raison d'un déficit partiel ou total de connaissances et de compétences informatiques.

assistante sociale et donc avec elle on a commencé à faire les formalités pour entrer à l'université en France [...] avec internet, elle a contacté les associations qui pouvaient m'aider » (Alicia, étudiante étrangère non-francophone). La deuxième stratégie consiste à solliciter un réseau personnel d'aide (famille, amis, voisins, voire gérants de cyberboutique). Une délégation partielle ou totale des démarches en ligne s'opère, pour les plus éloignés du numérique, vers ces tiers avec lesquels une relation de confiance est établie : *« je connaissais un étudiant de chez nous [...], il était là à la place... de Saint-Denis, je l'appelle et il vient pour m'aider à faire les démarches en ligne* » (Michelle). La troisième stratégie renvoie au recours à une association comme Emmaüs Connect. Les usagers s'y inscrivent pour acquérir ou emprunter du matériel, se former à l'usage du numérique, voire déléguer certaines démarches administratives aux bénévoles de l'association : *« je savais comment faire les démarches, mais comme je n'avais pas un ordinateur personnel, je pars là-bas (à Emmaüs Connect) souvent... et ils s'en sont occupés voilà* » (Hamza). La dernière stratégie activée par ces usagers consiste à s'auto-former en dehors des organismes d'aide et concerne les personnes les moins éloignées du numérique. Certains répondants disposent d'un minimum de ressources culturelles et tentent de s'initier à l'usage du numérique. C'est le cas d'une dame qui s'est initialement formée dans l'Association pour trouver du travail et a ensuite appris par elle-même à utiliser d'autres applications *« ...Ce n'est pas la première fois qu'elle venait à l'association [...] elle a déjà fait une formation chez Emmaüs Connect, ce qui lui a donné les bases pour comprendre au moins l'usage du matériel informatique* » (Observation du 26/03/2021).

3.3. La relation aux aidants, entre extensions de rôles et logiques de sous-traitance

Les dispositifs d'ajustement aux difficultés rencontrées en vue d'accéder aux services publics digitalisés ne sont cependant pas sans conséquence sur leurs aidants.

3.3.1. Dépassements de fonction par les aidants, agents de l'administration :

Le recours fréquent aux professionnels de l'accompagnement social⁷ provoque chez ces derniers un *accroissement de la charge de travail* et amène certains agents à effectuer des tâches qui dépassent leurs fiches de poste. Cela représente pour eux un surcroît de travail pour combler le vide institutionnel des mesures d'accompagnement des usagers en situation d'illectronisme et pour corriger l'iniquité du système à leur égard. C'est ainsi que certains agents acceptent d'être contactés le week-end afin d'apporter des conseils aux usagers qui ne peuvent pas faire leurs démarches, seuls comme c'est le cas de Nathalie : *« la conseillère était toujours là. Même le dimanche et le samedi elle m'a dit tu m'appelles Nathalie... et c'est vrai qu'elle était tout le temps-là. Des fois je laissais des messages elle me répondait [...]. C'était pour l'actualisation, le truc d'emploi pour voir si j'ai reçu des mails, des choses ou il faut se connecter voilà* ». Les répondants étendent également l'espace de la relation avec les agents pour leur demander d'actualiser à leur place leurs données sur le site de Pôle Emploi alors que cette tâche leur incombe personnellement : *« c'est ma conseillère Pôle Emploi qui le fait. Je vais la voir et puis c'est fait. J'essaie de toujours avoir le rendez-vous pour le 3 et comme on a jusqu'au 5 c'est elle qui fait l'actualisation pour moi* » (Simon).

3.3.2. Dépassements de rôle par les aidants, issus de l'entourage :

Les logiques d'ajustement des usagers pour accomplir leurs démarches en ligne impacte également les liens plus informels qu'ils entretiennent avec les bénévoles aidants ou avec les proches. Les bénévoles au sein d'Emmaüs Connect sont ainsi amenés à remplir la mission d'un travailleur social par la complétion des démarches en ligne par empathie, alors qu'ils n'ont pas forcément les compétences et surtout ne sont pas protégés juridiquement en cas d'erreur comme l'illustre cette observation du 17/04/2021 : *« au sujet des démarches, elle m'a expliqué qu'avant c'était l'assistante sociale, ou bien elle allait directement à la CAF pour les faire. Mais on lui a dit de venir chez Emmaüs Connect afin de pouvoir faire ses démarches seule en apprenant le numérique, alors je l'ai aidée [...]* ». Enfin les réseaux informels d'aide passent également par les relations affinitaires et de

⁷ Terme qui regroupe les agents au contact des usagers et les travailleurs sociaux.

proximité. Certains répondants font appel à des tiers du cercle des proches, mais aussi du voisinage pour mener à bien certaines démarches en ligne. Cela peut concerner le recours aux services des cyberboutiques pour avoir un accès temporaire au réseau ou demander des conseils et de l'aide dans le renseignement des formulaires administratifs. L'inclination des usagers en situation d'illectronisme à solliciter l'aide de ces tiers tient à la prédisposition des gérants, des clients de ces lieux ou des voisins, à les suppléer bénévolement : « *Oui, quand on a tous les documents dans l'ordre on envoie par mail. Moi je ne sais pas envoyer, je connais des petits jeunes ils font ça pour moi. Et puis ils me montrent un peu, scanner et tout ça. Sinon je vais au cybercafé et les mecs, ils le font pour moi* » (Simon).

4. Discussion et implications de la recherche

L'analyse de nos résultats indique que les usagers en situation de précarité numérique font face à des difficultés et obstacles quant à leur accès aux services publics digitalisés qui sont autant d'impensés des pouvoirs publics qui n'ont pas adjoint à la transition de l'administration vers le numérique des dispositifs d'accompagnement de ces publics vulnérables. Ces derniers s'ajustent en mettant en place des stratégies de contournement et en bricolant des solutions plus ou moins pérennes qui mobilisent les ressources de tiers aidants ou font appel à des ressources résiduelles propres. La mobilisation de ces ressources pour accéder aux services publics n'est pas sans conséquences sur le plan des dépassements de rôles, de fonctions et de soi, qui actent plusieurs apports théoriques et sociétaux de cette recherche visant à réhabiliter les usagers souffrant d'illectronisme et à les remettre au centre de la réflexion sur la digitalisation des services publics. Nos résultats donnent ainsi à voir comment des stratégies d'ajustement mobilisées par les usagers en précarité numérique relèvent du « bricolage » et sont co-crées avec les agents administratifs ou d'autres tiers aidants (bénévoles d'association, entourage/voisins, commerçants) qui intègrent des tâches additionnelles sur leur temps de travail ou personnel et génèrent des dépassements de rôles. Ces extensions de rôles convoquent des notions relatives au travail du personnel en contact dans la relation de service ou encore à l'alliance de ces personnels avec les usagers contre l'administration. Le premier point renvoie à la notion de « réel du travail »⁸ (Desjours, 2003) qui se manifeste par la tendance de certains agents de l'administration à internaliser des tâches relevant des usagers en dehors de tout protocole formalisé par l'organisation. Le second point a trait à la collaboration des agents à un schéma de *coping* avec les usagers en vue de contourner et déjouer les obstacles générés par l'administration publique digitalisée. Cette alliance entre ces deux acteurs contre l'administration qui emploie les premiers va dans le sens d'une résistance contre l'organisation telle que soulignée par Martel et Roux (2020).

Sur le plan managérial, les premières actions concernent la relation de service public qu'il faut repenser et mettre en phase avec le courant de la TSR et visent le personnel de l'administration en contact avec les usagers. Il convient d'une part de le former (ou renforcer ses acquis) aux outils numériques et à la gestion des tensions qu'il doit absorber face à des usagers en errance faisant ainsi écho aux préconisations des travaux sur la relation de services marchands avec les clients vulnérables (Amine et Gatfaoui, 2019). D'autre part, il importe de reconnaître et valoriser l'investissement de ces agents, lié à l'élargissement du périmètre de leurs fonctions en vue d'aider à l'inclusion de ces usagers en précarité numérique. Par ailleurs, si le recours aux bénévoles associatifs pour accompagner les démarches en ligne des usagers relève d'une nécessité, il importe de les former et de les sensibiliser à la confidentialité des informations auxquelles ils accèdent. Les usagers en situation d'illectronisme ne sont pas toujours à même d'arbitrer entre les bénéfices et les risques du dévoilement des données relevant de leur vie privée (- *privacy paradox* - Kokolakis, 2017), et lorsqu'ils le sont, ils s'inscrivent dans une situation de renoncement négocié au sens de Vidal (2017), en l'occurrence accepter de renoncer à certaines libertés (protéger leurs données personnelles) pour en acquérir de nouvelles (accéder au service visé et/ou ne pas être exclu du marché).

Enfin, pour ce qui est de l'aide fournie par les tiers dans l'accomplissement des démarches administratives en ligne (famille, amis ou voisinage), elle est assimilable à une forme de sous-

⁸ Cela correspond à ce que font certains acteurs pour « combler l'écart entre le prescrit et l'effectif [...] ce que le sujet doit ajouter aux prescriptions pour pouvoir atteindre les objectifs qui lui sont assignés » (Desjours, 2003, P.14)

traitance qui peut mener à de la dépendance si elle est récurrente et avec un coût indolore pour l'utilisateur. Elle revêt en revanche un poids de plus en plus lourd pour l'entourage sur-sollicité de ce dernier qui fait écho au travail de Barnhart et Penaloza (2013) sur les aidants des personnes du grand âge. C'est là un des paradoxes de la numérisation des services publics qui se veut facilitatrice d'accès aux services publics mais qui finit par créer des barrières à l'entrée pour les usagers les plus éloignés du numérique et des contraintes pour leurs aidants, rompant ainsi avec le principe constitutionnel d'égalité d'accès aux droits. Enfin, les pouvoirs publics devraient oeuvrer à aider ces usagers à se familiariser et à s'appropriier les services administratifs en ligne en pensant et déployant une stratégie nationale déclinée sur le plan régional en lien avec les associations en vue d'autonomiser ces usagers sur le plan digital, accompagnée par des efforts sur le plan des interfaces web permettant un accès facilité et une amélioration de l'expérience des usagers éloignés du numérique au travers de la mise à disposition d'outils digitaux qui prennent ces personnes par la main (e.g. assistants vocaux).

Les résultats et les apports mentionnés dans cette recherche gagneraient d'une part à être complétés par le questionnement des aidants qui contribuerait à une lecture croisée et plus exhaustive des pratiques des usagers en situation de précarité numérique et pourraient être renforcés d'autre part par une période d'immersion plus longue et l'observation un échantillon plus large d'utilisateurs. Cela permettrait respectivement de mieux incarner et contextualiser le rôle joué par les aidants dans l'accès de ces usagers aux services digitalisés et d'observer des évolutions probables dans les statuts des usagers sur le plan de l'intégration des ressources numériques et de l'aménagement de stratégies d'ajustement nouvelles plus axées sur l'empowerment numérique de ces utilisateurs des services publics que sur la délégation des tâches en ligne aux aidants.

Références

- Amine A. et Gatfaoui S. (2019), Temporarily vulnerable consumers in a bank services setting, *Journal of Services Marketing*, 33 (5), 602-614.
- Anderson L. et Ostrom A.L. (2015), Transformative Service Research: Advancing Our Knowledge About Service and Well-Being, *Journal of Service Research*, 18 (3), 243-249.
- Bacache-Beauvallet M., Bounie D. et François A. (2011), Existe-t-il une fracture numérique dans l'usage de l'administration en ligne ?, *Revue Economique*, 62 (2), 215-235.
- Baker S.M., Gentry J.W. et Rittenburg T.L. (2005), Building Understanding of the Domain of Consumer Vulnerability, *Journal of Macromarketing*, 25 (2), 128-139.
- Barnhart M. et Peñaloza L. (2013), Who Are You Calling Old? Negotiating Old Age Identity in the Elderly Consumption Ensemble, *Journal of Consumer Research*, 39 (6), 1133-1153.
- Belk R.W. (2013), Extended self in a digital world, *Journal of Consumer Research*, 40 (3), 477-500.
- Casilli A.A. (2010), *Les liaisons numériques : vers une nouvelle sociabilité ?*, Paris : Éditions du Seuil.
- Castel R. (2002), La sociologie et la réponse à la demande sociale, in Lahire B (dir), *À quoi sert la sociologie ?*, Paris : Editions La Découverte, pp. 67-77.
- Desjours C. (2003), *L'évaluation du travail à l'épreuve du réel. Critiques des fondements de l'évaluation*, Paris : INRA.
- Deydier J. (2018), Les exclus de la datacratie, *Revue Pouvoirs*, 164, 137-148.
- Giordano Y. (2003), *Conduire un projet de recherche : une perspective qualitative*, Caen : Editions EMS.
- Gradoz J. et Hoibian S. (2019), La fracture numérique française au travers d'une approche par les « capacités » : l'enjeu d'apprendre à apprendre, *Annales des Mines-Gérer et Comprendre*, (2), 37-51.
- Granjon F. (2004), Les sociologies de la fracture numérique. Jalons critiques pour une revue de la littérature, *Questions de communication*, (6), 217-232.
- Hamilton K. et Catterall M. (2008), "I Can Do It!" Consumer Coping and Poverty, in Lee A.Y. et Soman D. (ed.), *Advances in Consumer Research*, Duluth, MN: Association for Consumer Research, pp. 551-556.

- Kokolakis S. (2017), Privacy attitudes and privacy behavior: A review of current research on the privacy paradox phenomenon, *Computers et Security*, (64), 122-134.
- Lazarus R.S. (1966). *Psychological stress and the coping process*, New York: McGraw-Hill.
- Lazarus R.S. et Folkman S. (1984), *Stress, appraisal, and coping*, New York: Springer publishing company.
- Martel E. et Roux D. (2020), Pour, contre et avec le client. Une approche théorique de la résistance du personnel en contact, *Revue Française de Gestion*, (46), 97-119.
- Mazet P. (2017), Conditionnalités implicites et production d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative, *Revue Française de Service Social*, Le travail social à l'épreuve du numérique, N°264, 2017-1 (hlshs-01816111).
- Mick D.G., Pettigrew S., Pechmann C.C. et Ozanne J.L. (Eds.) (2012), *Transformative consumer research for personal and collective well-being*, New York: Routledge.
- Oosterlynck S., Kazepov Y., Novy A., Cools P., Barberis E., Wukovitsch F., Sarius T. et Leubolt B. (2013), The butterfly and the elephant: local social innovation, the welfare state and new poverty dynamics, *ImPROvE Working Paper*, N° 13/03, April, Antwerp, 45p.
- Robinson L., Cotton S.R., Ono H., Quan-Haase A., Mesch G., Chen W., Schulz J., Hale T.M. et Stern M.J. (2015), Digital inequalities and why they matter, *Information, Communication et Society*, 18 (5), 569-582.
- Strauss A. et Corbin J. (1998), *Basics of qualitative research techniques*, Thousand Oaks, CA: Sage publications.
- Vidal G. (2017), Prendre la mesure du renoncement négocié, *Multitudes*, 2017/3 (68), 54-59.