

2017

ACCES AUX DROITS VIA L'OUTIL NUMERIQUE

Rapport de restitution

Dans le cadre du travail préparatoire au
« plan d'action grenoblois pour l'accès aux droits et contre le non recours »

Forum

Accès aux droits et lutte contre le non recours

16 & 17 Février 2017

*Maison des Habitants Le Patio
Grenoble*

INTRODUCTION

- **Rappel du contexte**

La Ville de Grenoble et son CCAS font de l'accès aux droits un de leurs axes de travail prioritaires. Afin de structurer une véritable politique en la matière, une démarche de réflexion a été ouverte, pour aboutir à l'organisation d'un « Forum pour l'accès aux droits et la lutte contre le non-recours » les jeudi 16 après-midi et vendredi 17 février au matin.

Les débats et propositions issus de ce forum nourriront un « Plan d'actions pour l'accès aux droits et contre le non-recours », que la Ville s'engagera à déployer et à soutenir dans les prochaines années.

La démarche de réflexion préparatoire au Forum s'est déclinée concrètement en différents groupes de travail, intégrant les services municipaux, les partenaires associatifs et institutionnels, ainsi que les usagers associés à cette démarche projet. Ces groupes ont visé, tout en prenant appui sur le travail déjà accompli par la Ville de Grenoble, le CCAS et de nombreux acteurs locaux, à imaginer des actions nouvelles, au plus près des besoins des habitants.

Plusieurs groupes de travail ont ainsi été définis, autour de thématiques faisant l'objet d'enjeux émergents et nécessitant d'y porter une attention particulière.

Parmi ces thématiques, **l'accès aux droits via l'outil numérique** est une problématique transversale, qui vient ajouter de la complexité aux démarches administratives et d'accès aux droits, déjà complexes en soi.

Cette problématique touche les publics bénéficiaires de droits et les intervenants accueillants ou accompagnant ces publics.

- **Pourquoi traiter de l'accès aux droits via l'outil numérique ?**

Emmaüs Connect a effectué une mission de conseil et diagnostic sur l'inclusion numérique auprès de la Ville de Grenoble en 2015. Ce diagnostic identifie précisément les difficultés quant à l'accès à l'outil ainsi qu'à l'usage de l'outil à travers l'offre de formation ou de lieux d'accès, accompagnés ou pas.

De nombreux professionnels de l'action sociale alertent fortement depuis plusieurs mois sur la numérisation galopante d'un grand nombre de démarches administratives. Ce constat se décline sur le terrain par une augmentation aussi rapide qu'importante des accompagnements effectués par ces professionnelles à des démarches dématérialisées. Et des moyens très limités, voire inexistantes ou inadaptés de traiter ces demandes de manière satisfaisante, autant de la part des institutions qui dématérialisent que des professionnels accompagnant les publics.

Ceci fut soulevé de manière très concrète lors d'un séminaire organisé par ODENORE (Laboratoire de recherche spécialisé sur le non recours aux droits) le 22 septembre 2016. Ce séminaire avait pour objectif de faire part des constats effectués par le laboratoire de recherche suite à un travail de recherche action autour du non-recours mené dans différentes villes de France, dont Grenoble, et d'en tirer des perspectives d'action dans lesquelles pourraient s'inscrire les partenaires institutionnels et collectivités concernés.

A ce séminaire, des travailleurs sociaux de communes de l'agglomération faisaient état, concernant l'accès aux droits via l'outil numérique, de leur sentiment de solitude, voire de désarroi, face à l'usager pour répondre à sa demande, due au manque de moyens humains et matériels, mais aussi face à leur manque de formation à l'utilisation de l'outil numérique.

En parallèle, certaines institutions délivrant des prestations et pourvoyeuses de droits procèdent, sans que le public en soit toujours bien informé à une dématérialisation progressive de certaines démarches. D'autres, comme l'administration fiscale, annonce clairement que la déclaration d'impôt sera totalement dématérialisée d'ici 2018 pour tous les contribuables et cela sans prévoir d'alternative possible pour les exclus de l'outil numérique.

Il est donc indispensable que les institutions, acteurs sociaux et acteurs du numérique travaillent main dans la main pour accompagner cette véritable mutation dans les procédures d'accès aux droits.

L'étude réalisée en 2015 par Emmaüs Connect a largement servi de support de réflexion au groupe de travail. Cette étude devrait être rendue accessible prochainement sur le site internet de la Région Auvergne Rhône Alpes et par la suite, sur le site de la Ville de Grenoble (*Plan stratégique d'inclusion numérique, Emmaüs Connect, Région Rhone Alpes, Ville de Grenoble, 2015*).

- **Objectifs des groupes de travail**

- Partager des constats, diagnostics, état des lieux
- Elaborer de propositions d'actions nouvelles,
- Identifier des problématiques à soumettre au Forum : certaines problématiques peuvent ne pas trouver de solution ou d'action corrective évidente, en raison de leur complexité par exemple, et méritent d'être soumises au débat pour une poursuite de la réflexion.

- **Modalités d'organisation des groupes de travail :**

- Participants :

Nicolas Derym, Emmaüs Connect

Lisa Lefebvre, stagiaire Emmaüs Connect,

Marie-Madeleine Bouillon, Conseillère municipale Ville de Grenoble

L' Ecrivaine publique de la Maison des Habitants Secteur 3

Mathilde Dominelli, responsable communication & partenariats pour l'Age d'Or

Joëlle Eymard, Corinne Vuillaume, Pôle Emploi Grenoble Europole

Emmanuelle Passot, documentaliste CCAS de Grenoble

Samuel Chopin, Demo-TIC

Déborah Metge, Marjorie Lacraz assistantes sociales SSPA, CCAS de Grenoble

Serge Lecharpentier, adhérent de l'association FACILE et usager du Pôle Informatique

Victor Pavaille, médiateur numérique à l'association FACILE

Bruno Leportier, chef de service Plateforme Familles de la Ville de Grenoble

Xavier Gerbaux, directeur du PIMM'S

Olga Cohard, travailleur social à la ligne du public pour la CAF de l'Isère
Marie-France Motte, Femmes SDF
Isabelle Kraft, directrice IRIS (Centre de Ressources Isère Illétrisme)
Elisabeth Galvez, Entr'aide informatique

➤ Invités excusés :

Sylvie Ossana, Préfecture de l'Isère
Françoise Magne, Alexis Baron, Conseil Départemental de l'Isère
SAVE Grenoble Sud
Atelier Bidouille informatique

➤ Séances :

21 novembre, 9 et 16 décembre 2016

➤ Animation :

Stéphanie Frattini Audureau, Ecrivaine Publique MDH Teisseire Malherbe
Ingrid Mansier, Ecrivaine Publique, MDH Bois d'Artas
Yolande Pardo, Cheffe de projet « forum accès aux droits et lutte contre le non recours » pour la
Direction Action Territoriale Ville de Grenoble

➤ Elue référente du groupe :

Laurence Comparat, adjointe au maire chargée de l'Open Data et les logiciels libres

I. Etat des lieux

- 17% de la population française se déclare en difficulté dans l'accès aux numérique
- 40% des publics en situation de précarité sociale sont touchés par l'exclusion numérique selon une étude « WetechCare »¹ auprès des usagers se déplaçant dans les agences des grands opérateurs publics (MSA, PE, CAF, CPAM...)

Cette dernière catégorie, la plus sensible à la question du non recours aux droits, cumule difficultés d'insertion et d'exclusion du numérique, alors que l'outil numérique peut s'avérer, si on le maîtrise, un outil d'insertion sociale et d'amélioration de la vie quotidienne. Cela représente aujourd'hui en France 5 000 000 de personnes.

Toujours selon cette étude, les différents facteurs d'exclusion numérique sont principalement les suivants :

- L'âge : 59% des non internautes ont plus de 70 ans. Ce public est particulièrement éloigné de la culture numérique et peu enclin à se l'approprier.
- Le niveau de diplôme : 52% des non internautes n'ont aucun diplôme. L'utilisation de l'outil numérique passe par l'écrit. Les démarches administratives d'accès aux droits, souvent

¹ Association émanant d'Emmaus Connect, animatrice de la plateforme en construction « les bons clics »

complexes, deviennent insurmontables pour des personnes peu diplômées ou lettrées. A la complexité de la procédure s'ajoute la non maîtrise de l'outil.

- Le niveau de revenus : 61% des non internautes disposent de bas revenus. Le coût des abonnements peut représenter pour les petits budgets un véritable poste de dépense, de même que le coût de l'équipement nécessaire.
- La ruralité : 52% des non internautes résident dans des zones rurales.²

En dehors des problématiques de public, il y a aussi celles liées aux démarches elles-mêmes. La dématérialisation non maîtrisée génère plus d'erreurs, de dysfonctionnements, ce qui rallonge les délais de traitement, alors que les modalités de traitement de ces erreurs et des questions qu'elles génèrent par l'utilisateur ne sont souvent ni prévues, ni organisées.

Car les publics en difficulté pour accéder à leurs droits dématérialisés vont naturellement se tourner vers les institutions concernées (CAF, Administration fiscale, CPAM...), ou bien vers les services sociaux (CCAS, Services sociaux du Département, réseau associatif ...). Ceci a pour conséquence une augmentation des flux d'utilisateurs, une augmentation des tensions entre usagers et professionnels, entre institutions, et une incapacité des structures accompagnantes à traiter les demandes en raison d'une transition numérique non opérée ou inadaptée.

A ce constat, confirmant des observations de terrain très unanimes de la part des professionnels, s'ajoutent des éléments propres au contexte grenoblois :

- Une couverture territoriale assez inégale en termes d'accès à l'outil numérique. Quel que soit le type d'accès, il y a des zones pas ou très peu couvertes.
- L'absence de coordination des acteurs du numérique et par conséquent très peu de connaissance des acteurs existants et des dispositifs proposés,

Et des éléments communs à l'ensemble des acteurs qu'ils soient locaux ou nationaux.

- Une prise de conscience tardive de la part des institutions, pas suffisante de la part des usagers,
- Le manque de compétences et d'acculturation des professionnels (ou bénévoles associatifs) amenés à accompagner les publics.

Ces éléments de diagnostic ne doivent pas occulter un grand nombre d'actions existantes (cf cartographie ci-après). D'ailleurs, la plus grande part des propositions d'action formulées dans ce rapport visent plutôt à renforcer, améliorer ou développer l'existant. En effet, de nombreux acteurs du numérique ont répondu présents pour engager cette réflexion, ce qu'ils déplorent surtout, ce n'est pas tant l'absence totale de réponse, mais surtout un manque de lien et de collaboration entre eux pour une réponse globale plus cohérente et complémentaire.

Un gros travail a déjà été entamé pour tenter de répondre au mieux au besoin d'organiser l'accompagnement et la formation de l'utilisateur dans l'accès numérique à ses droits sociaux légaux.

II. Problématiques posée par l'accès aux droits via l'outil numérique

² Etant donné le périmètre grenoblois, et donc très urbain dans lequel s'inscrit cette réflexion et le plan d'action qui en découlera, la problématique de la ruralité ne sera pas traitée par le groupe de travail.

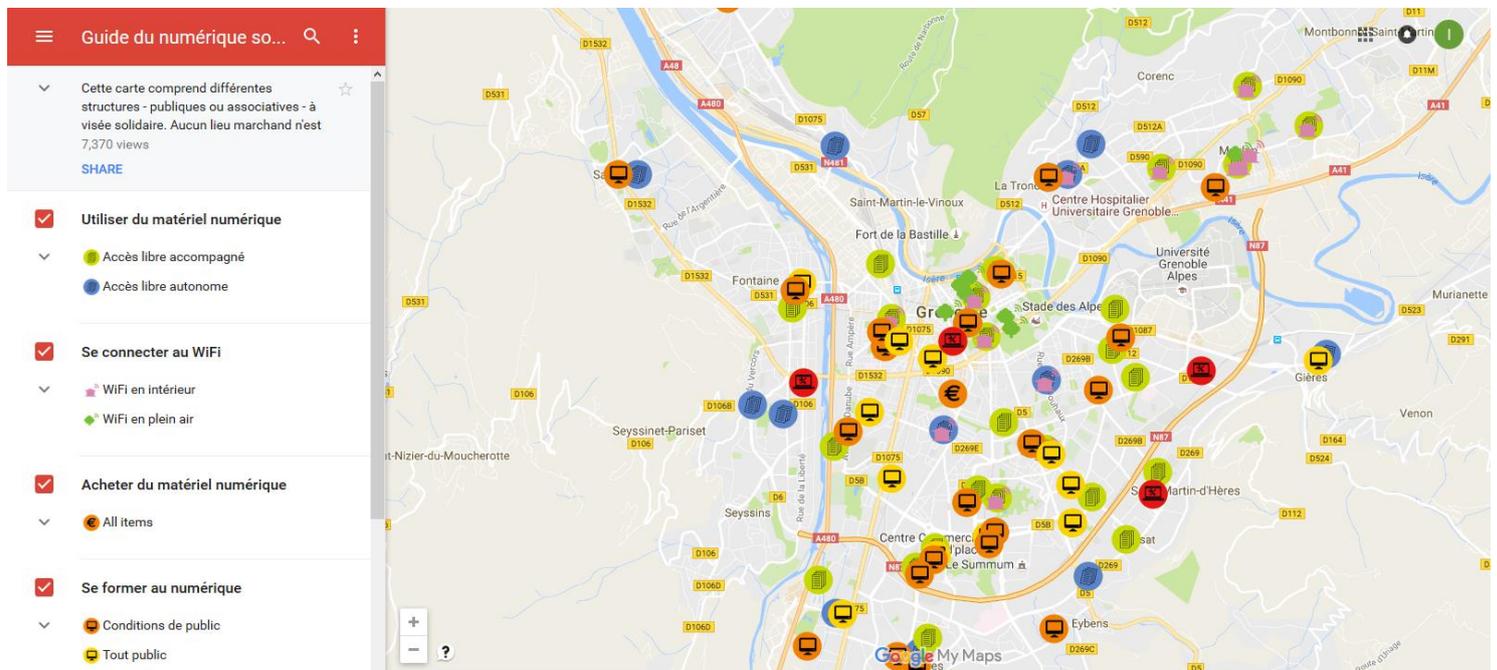
Elles sont de 3 ordres :

- L'accès aux équipements et aux connexions
- Le manque de compétences numériques
- Le frein psychologique ou la « peur » des nouvelles technologies, peur de l'objet « ordinateur »

a. Concernant l'accès aux équipements et connexions

Le maillage des accès sur le territoire grenoblois révèle la création de points d'accès de manière empirique et non coordonnée, et ne répondant pas forcément aux constats effectués en terme d'accès au numérique par les publics les plus fragiles.

La première séance de travail a porté sur un partage de la cartographie effectuée par Emmaus Connect, afin qu'elle soit mise à jour dans la mesure du possible, et qu'elle fasse apparaître de possibles lacunes dans la couverture géographique des points d'accès.



En zoomant sur le territoire grenoblois, nous constatons que certains points de proximité sont absents. Or, pour les publics non équipés, la notion de proximité est importante. Les MDH font partie de ces équipements de proximité et ont un rôle à jouer dans l'accompagnement et la formation des publics. La présence des Ecrivains Publiques dans les MDH renforcent ce constat en raison de la vocation généraliste de leur mission d'accueil des publics.

Parmi les quartiers « en creux » : au sud de Grenoble l'ensemble des quartiers Alliés, Alpins, Beauvert, Clos d'Or. A l'est, les quartiers de Teisseire, Malherbe, Abbaye Jouhaux.

On remarque également une absence de couverture sur les quartiers au nord-ouest (Europole, presque ile), ceci dû au fait que ces quartiers sont en cours de construction et de devenir.

Lorsqu'on superpose la cartographie des quartiers en précarité et celle des points d'accès, paradoxalement, on observe que les poches de précarité identifiées au sud et à l'est n'offrent, paradoxalement que très peu de points d'accès. Cette observation confirme le cumul souvent observé entre exclusion sociale et numérique.

C'est moins vrai sur les quartiers au nord, non identifiés comme des poches de précarité.

Les bibliothèques sont parfois signalées comme des points d'accès, mais pas systématiquement. Cela soulève la question de la connaissance plus fine de ce qui est organisé autour de l'accès à l'outil dans ces équipements et ce qui pourrait y être développé : aide, accompagnement, formation...

D'autres points d'accès mériteraient d'apparaître : les lieux d'accès proposés par les institutions elles-mêmes.

Pôle emploi, Caisse d'Allocations Familiales...

Les institutions qui dématérialisent prennent conscience progressivement des risques de la dématérialisation sur l'accès aux droits. Comme réponse immédiate, une proposition d'accès à des ordinateurs connectés sur place s'est mise progressivement en place, de manière inégale selon les institutions. Elle est plus ou moins accompagnée, parfois par des jeunes en service civique.

Elle a le mérite d'exister, même si elle reste perfectible et doit être signalée en tant que tel sur une cartographie.

b. Le manque de compétence numérique

C'est bien évidemment la problématique centrale liée au non recours aux droits pour des raisons liées à la dématérialisation.

Ce manque de compétence numérique touche différentes catégories de publics pour qui les capacités à progresser et devenir autonomes sont très diverses.

- Les publics nécessitant un accompagnement permanent ou de long terme :

La véritable difficulté réside chez des publics qui mettront beaucoup de temps à devenir autonomes, voire qui ne le deviendront jamais vraiment et de ce fait, auront toujours besoin d'accompagnement.

Parmi ces personnes, les **non apprenants immédiats** : notamment les personnes qui ne maîtrisent pas la langue française.

Ces personnes ne peuvent maîtriser l'outil numérique, et la démarche administrative qu'elles doivent effectuer seulement si au préalable, elles maîtrisent correctement la langue française. C'est une réalité de plus en plus observable parmi les publics en non recours et le processus d'accompagnement de ces publics est long. Cela pose la question des dispositifs existants d'apprentissage de la langue et de l'intégration de l'outil numérique dans cet apprentissage.

Les personnes en situation de handicap

Ces publics mettent en évidence la question de l'ergonomie des interfaces graphiques et de l'accessibilité numérique aux différents handicaps rencontrés. Peu d'institutions apportent des réponses concrètes en la matière.

Tout comme l'amélioration de l'accessibilité aux PMR (Personnes à mobilité réduite) sur l'espace public bénéficie en termes de confort à tous les habitants, il en est de même pour les démarches en lignes. Les interfaces graphiques retravaillées pour les publics mal voyants pourraient également être accessibles aux publics âgés ou très âgés, ou pour les publics en apprentissage du français.

Les séniors

Ceux-ci sont bien souvent peu acculturés à l'outil numérique. Ce qui est compréhensible car il apparaît tardivement dans leur vie et encore plus tardivement comme outil d'accès aux droits.

Pour nombre d'entre eux, l'accompagnement sera toujours nécessaire, même si des progrès sont possibles. L'âge rend plus difficile l'acquisition de connaissances et les apprentissages sont plus longs. Ce qui est d'une certaine manière incompatible avec l'évolution très rapide des procédures et des outils qui, à peine sorties, sont déjà pratiquement obsolètes.

Ainsi, en fonction des publics en manque de compétences numériques, l'action d'accompagnement du professionnel confronté à un usager en non recours soulèvera plus ou moins de difficultés.

- Les difficultés dans l'accompagnement individuel

Tous les professionnels confrontés à des publics ne maîtrisant pas l'outil numérique font état des mêmes difficultés.

- Difficulté à « faire à la place » de l'utilisateur :

Bien entendu, tous les professionnels ne s'autorisent pas spontanément à effectuer une démarche en ligne à la place de l'utilisateur, et préfèrent effectuer la démarche avec lui. Mais cette position n'est pas toujours aisée à tenir, en particulier face à une personne qui visiblement ne parviendrait pas à effectuer sa démarche de manière autonome, du moins dans l'immédiat.

Cela pose la question de l'accès à des identifiants de connexion sur des espaces personnels, ou à des adresses électroniques.

Ces identifiants, difficiles à mémoriser sont vite oubliés par les utilisateurs. Parfois, plusieurs adresses électroniques sont créées, de sorte que l'utilisateur ne sait même plus laquelle il doit utiliser.

Cela conduit certains travailleurs sociaux notamment à tenir des listings d'identifiants de connexion sur des tableaux excel pour chaque utilisateur accompagné. Cette situation est tout à fait inconfortable pour le professionnel et n'est encadrée par aucune garantie de conservation de ces données pour l'utilisateur, si ce n'est celle du droit commun.

Ce constat est, une fois de plus, étayé par le « plan stratégique d'inclusion numérique » d'Emmaus Connect.

« Outre la dépendance de l'utilisateur et la surcharge de travail que nécessite la médiation numérique, cette situation implique d'avoir accès à des informations personnelles des utilisateurs, ce qui pose des questions éthiques pour les travailleurs sociaux »

(...) Les acteurs mettent ainsi en évidence le manque d'outils à disposition mais aussi le manque de formation, d'autant plus regrettable que les démarches en ligne sont souvent complexes, les acteurs regrettant une dématérialisation « sans concertation » (...) chaque travailleur social, en fonction de son cursus, de son appétence et des dossiers traités s'appuie ou non sur des solutions numériques. »

- Difficultés dans l'accompagnement

Les professionnels eux-mêmes l'indiquent, le manque de compétence du professionnel accompagnant, ou de connaissance des interfaces numériques utilisées par telle ou telle institution leur pose problème dans leur travail d'accompagnement. L'apprentissage « sur le tas » par les professionnels n'est pas satisfaisant car il prend du temps, et peut produire des erreurs, des incompréhensions, des doublons.

Enfin, les équipements accueillant du public ne sont pas toujours équipés pour accompagner correctement le public reçu. La vitesse à laquelle un grand nombre de démarches se numérisent n'a pas permis aux acteurs sociaux chargés de l'accompagnement et du suivi social des publics de s'équiper de manière satisfaisante.

- Les difficultés rencontrées dans la formation collective

Une offre de formation collective existe. Souvent, elle est soumise à des conditions d'accès (formations payantes, réservées à des publics spécifiques...). Mais les formations collectives destinées au « grand public », facilement accessibles ne sont pas nombreuses. Si l'on tient compte du constat que les publics les plus éloignés de l'outil numérique sont à 40% en situation de précarité, la question de la gratuité, ou de la tarification sociale des actions de formation se pose afin de ne pas cumuler les causes de non recours.

Le plan stratégique d'inclusion numérique d'Emmaus Connect, confirme cette observation.

« Toutes les structures ne prennent pas en charge les grands débutants : près de la moitié exigent des compétences manipulatoires pour les formations qu'elles proposent ».

Autre écueil possible, les tarifs : la majorité des formations identifiées sont payantes, seulement 14 structures proposant un accompagnement gratuit. Néanmoins, certaines proposent également des tarifs adaptés en fonction de la situation socio-professionnelle des personnes, de leur âge, etc.

(...) Par contre, l'accueil de publics fragiles ou ayant des problématiques particulières (handicap, illettrisme, addictions, etc) est rare (...) la majorité des acteurs souhaitent être formés afin de pouvoir les prendre en compte ».

Afin de répondre à ces problématiques, le groupe de travail a formulé des propositions d'actions. Certaines d'entre elles sont déjà en cours d'élaboration, ou même au stade de l'expérimentation.

Voici présentée de manière structurée et synthétique l'ensemble des actions proposées.

III. Actions proposées

Actions transversales préalables :

Création d'une coordination des acteurs du numérique

Pour favoriser l'animation d'un plan d'action autour du numérique qui soit cohérent.

Suppose de se rapprocher de Grenoble Alpes Métropole afin d'articuler cette coordination d'acteurs avec celle mise en place dans le cadre du plan d'action en cours d'élaboration pour l'ITI Numérique (Investissement Territorial Intégré faisant l'objet d'une demande de financements FEDER).

Formalisation par voie de convention, des collaborations nécessaires avec les Institutions

Pour autoriser les professionnels des institutions à intervenir sur des temps de formation collective hors les murs

Pour engager une réflexion commune autour de la simplification des interfaces graphiques : pour les non apprenants immédiats (ne maîtrisant pas le français par ex, ou personnes en situation de handicap...), la création de « sites fantômes » pour s'entraîner, pour organiser une dématérialisation progressive des démarches (maintien de la démarche papiers en parallèle pendant un temps).

Axe 1 : Améliorer l'accès à l'outil numérique

Action 1 : Création de la plateforme « Grenoble Solidarités » avec la mise en ligne d'une cartographie des lieux d'accès à l'outil numérique à Grenoble et l'agglomération.

Action 2 : Equipement des Maison des Habitants afin qu'elles deviennent des points d'accès à l'outil numérique

Installation de bornes wifi dans toutes les MDH

Installation de postes informatiques connectés en libre accès dans toutes les MDH

Equiper les MDH de salles informatiques permettant d'organiser des formations dans la proximité

Axe 2 : Développer la formation des professionnels

Action 1 : Organisation de formations pour les professionnels confrontés aux publics ne maîtrisant pas l'outil numérique

Ces formations doivent permettre de diagnostiquer correctement le niveau de maîtrise pour une meilleure orientation.

Suppose de connaître les règles de respect de la confidentialité et du secret professionnel.

Les professionnels visés : Ecrivains publics, formateurs ASL, agents d'accueil, référentes familles

D'autres professionnels d'accueil à identifier avec les institutions intéressées

Axe 3 : Développer l'accompagnement des publics

Action 1 : Création d'un portefeuille d'outils en appui de l'accompagnement individuel

Trousseau numérique ou coffre-fort numérique : contenant les pièces justificatives dématérialisées nécessaire à l'ouverture de droits ou pour justifier de l'ouverture de droits.

Autorisations type « droit à l'image » pour permettre aux professionnels d'accéder à certains identifiants de connexion. Lorsqu'il n'y a pas d'autre possibilité que de faire à la place pour que l'utilisateur accède à son droit.

Sites « fantômes » pour permettre aux publics de s'entraîner

Action 2 : Organisation collective des temps d'accompagnement individuel

Ex : au moment des déclarations d'impôts, organiser des temps d'accueil mutualisés entre différents professionnels associatifs et institutionnels pour démultiplier l'accompagnement. A expérimenter dans un site.

Action 3 : Offre de formation en direction des usagers

Formations collectives à l'utilisation de sites institutionnels. Suppose la collaboration des institutions concernées

Proposer des plateformes d'auto diagnostic et d'auto formation en direction des usagers

Première réponse : plateforme « les bons clics » de Wetechcare.

Formations collectives liées aux bons usages du numérique : sensibilisation à la sécurité des données, l'impact de l'utilisation des réseaux sociaux, l'achat en ligne, l'archivage, l'utilisation de la messagerie électronique...

Action 4 : Utilisation de l'outil numérique dans l'apprentissage du français

Plateforme d'apprentissage du français proposée par Iris : à destination des usagers et des professionnels

IV. Éléments de débat à soumettre au forum accès aux droits

Si la question du développement de l'accès au numérique pour les usagers, et notamment les personnes en situation d'exclusion numérique fait l'unanimité, la problématique posée par les questions d'« éthique » de l'usage est apparue dans les débats.

En effet, une institution publique ne doit-elle pas aussi informer les publics et les sensibiliser aux dangers ou risques inhérents à l'usage de tel ou tel outil numérique ?

De même, l'usage de certains logiciels, moteurs de recherche, fournisseurs d'accès, n'est pas anodin d'un point de vue social ou politique.

La puissance publique doit-elle proposer elle-même des outils garantissant la sécurité des données, leur conservation et leur non usage commercial ? (Logiciel libres, coffre-fort numérique...)

Dans quelle mesure ce positionnement éthique et politique pourrait constituer un frein à l'accès aux droits dématérialisés, dans un monde où le recours à des opérateurs comme Google, ou Microsoft est si répandu ?

Par ailleurs, dans quelle mesure la dématérialisation intégrale est-elle une simplification ?

N'est-elle pas un danger pour l'accès aux droits ? Comment organiser l'alternative au tout numérique pour des publics dont la capacité à s'adapter est plus longue et difficile ? Les institutions n'ont-elles pas une responsabilité autant dans leur processus de dématérialisation que dans leur capacité à délivrer un service public, et les droits dont bénéficient les usagers ?