



**HAL**  
open science

# La défense des droits en contexte de dématérialisation des droits sociaux

Sophie Sereno

► **To cite this version:**

Sophie Sereno. La défense des droits en contexte de dématérialisation des droits sociaux. Marion Del Sol; Sophie Ginon. La digitalisation au service des demandeurs d'emploi : une évolution ambiguë, IODE, pp.79-94, 2024, Amplitude du droit, 978-2-9581843-5-3. hal-04768329

**HAL Id: hal-04768329**

<https://amu.hal.science/hal-04768329v1>

Submitted on 27 Jan 2025

**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.



Distributed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

# Chapitre 5. La défense des droits en contexte de dématérialisation des droits sociaux

Sophie SERENO

Maîtresse de conférences en droit, Aix Marseille Univ, CDS (UR 901)

**A**u cours des dernières décennies, une métamorphose profonde s'est produite à travers la numérisation progressive des activités humaines, et ce, dans tous les secteurs<sup>1</sup>. Les services publics n'y font pas exception. Cette intégration du numérique dans la sphère publique s'est opérée de manière fort disparate, tout particulièrement dans le champ de la protection sociale. En l'absence de stratégie commune<sup>2</sup>, l'informatisation des organismes sociaux s'est réalisée à des degrés et des rythmes variables. La branche chômage est apparue comme pionnière en la matière. Fruit de la fusion de l'Agence nationale pour l'emploi et de l'Assedic, Pôle emploi a vu le jour dans un contexte particulier. La crise financière de 2008 a engendré une hausse importante du taux de chômage en France. Pour faire face à l'augmentation de son activité, l'opérateur a fait le pari du numérique et a investi tant financièrement qu'humainement dans les technologies informatiques (Cour des comptes, 2020, p. 93)<sup>3</sup>. Au fil des années, une stratégie digitale a pris forme pour intégrer l'ADN de Pôle emploi<sup>4</sup>, devenu récemment France Travail. La convention tripartite 2024-2027 entre l'État, l'Unédic<sup>5</sup> et France Travail le confirme<sup>6</sup>. Le processus de numérisation (ou d'algorithmisation) concerne aujourd'hui toutes les fonctions liées à la gestion des droits sociaux. Une nouvelle étape a été franchie avec l'automatisation de multiples tâches telles que l'identification des personnes, le traitement des données, l'aide à l'information et à la décision ou encore la prise de décision (Sereno, 2024a). La transformation numérique de Pôle emploi en a fourni une illustration topique. Nombre d'activités ont été automatisées. Il en a résulté un

1. La présente contribution propose une présentation de l'action du Défenseur des droits en matière de dématérialisation des services publics dans le champ de la protection sociale et, plus particulièrement, le service public de l'emploi.
2. Ce n'est qu'en 2018 que le premier Shéma stratégique des systèmes d'information de la Sécurité sociale (SSSI) 2018-2022 a été instauré comme un « socle de la stratégie SI interbranches et inter-régimes » (arrêté du 18 octobre 2018 portant approbation du plan stratégique des systèmes d'information du service public de la Sécurité sociale).
3. Rien qu'au cours de l'année 2018, le budget dédié aux dépenses informatiques et numériques s'élevait à 455 millions d'euros et l'effectif au sein de la direction des systèmes d'information était de 1 551 travailleurs (en équivalent temps plein).
4. La stratégie numérique est intégrée dans les conventions tripartites depuis 2012 (voir notamment la Convention tripartite État-Unédic-Pôle emploi 2015-2018).
5. Union nationale interprofessionnelle pour l'emploi dans l'industrie et le commerce.
6. À noter que France Travail déploie une stratégie participative en mettant à disposition des interfaces de programmation d'application (API) sur une plateforme ouverte (pole-emploi.io, devenu francetravail.io).

double effet de délestage. D'une part, des actions, initialement à la charge de l'opérateur, ont été transférées aux usagers qui supportent à présent le risque d'une erreur potentielle. C'est le cas de l'inscription en qualité de demandeur d'emploi. D'autre part, des processus ont été intégralement automatisés. La décision est prise de manière automatique, sur la base des informations communiquées par l'utilisateur ou renseignées par un conseiller. C'est le cas s'agissant de l'ouverture des droits au titre d'allocations-chômage<sup>7</sup>. L'intervention humaine reste de rigueur pour de rares situations particulières. En outre, des outils informatiques ont été développés afin de soutenir la mission d'accompagnement vers l'emploi. Certains services numériques sont à disposition des demandeurs d'emploi, tels que des outils d'aide à la recherche d'emploi, ou des employeurs afin de les aider à recruter. D'autres applications à destination des agents visent à optimiser la réalisation de leurs fonctions.

La digitalisation croissante des services publics est couramment présentée comme un gage de simplification administrative au bénéfice des usagers. La transformation numérique permet, en effet, de faciliter l'accès aux informations et la réalisation de démarches, tout en facilitant le traitement de masse. En outre, certaines innovations technologiques contribuent à la lutte contre le non-recours aux droits sociaux, notamment par l'« automatisation des droits sociaux » (Gravois, Le Gall, 2023, p. 3 et suiv.). Le système automatisé va alors déterminer l'éligibilité des personnes à des aides et prestations sociales, parfois sans qu'une demande préalable d'attribution ait été formulée. Mais « l'automatisation ne constitue pas un remède miracle contre les dysfonctionnements » (Défenseur des droits, 2022a). Elle peut d'ailleurs les entériner, les masquer, voire les renforcer. Par certains aspects, le *tout-numérique* met en péril l'objectif d'effectivité des droits sociaux. Et pour cause, la transformation digitale des services publics n'a pas été précédée d'une réflexion globale suffisante (Brotcorne, Bonnetier, Vendramin, 2021), notamment sur les risques induits en termes d'accessibilité<sup>8</sup>. Au fil des dématérialisations, l'accès à certains droits substantiels a fait l'objet d'une forme de conditionnalité numérique (Mazet, 2019, p. 43). Un phénomène d'exclusion numérique a alors émergé. De grande ampleur, la fracture concerne une grande « hétérogénéité » (Défenseur des droits, 2019, p. 33) de publics vulnérables et particulièrement les bénéficiaires de l'aide sociale<sup>9</sup>. De plus, la numérisation des démarches administratives s'accompagne de multiples freins et dysfonctionnements mettant à mal le principe d'égalité devant le service public<sup>10</sup>. De nouvelles formes

---

7. Conformément aux articles L. 311-3-1 et L. 312-1-3 du Code des relations entre le public et l'administration, France Travail communique sur son site Internet les principales caractéristiques et règles des algorithmes utilisés dans les processus automatisés de décisions individuelles, [<https://www.francetravail.fr/candidat/algorithmes.html>].

8. La non-accessibilité totale ou partielle des sites Internet publics pour les personnes porteuses d'un handicap a été soulignée par le Défenseur des droits (2019, p. 55).

9. Dans le prolongement de la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté 2020-2023, le Pacte des solidarités 2024-2027 comporte un axe dédié à l'accès aux droits qui comprend plusieurs mesures permettant d'accompagner les publics précaires, notamment celles confrontées à la fracture numérique. Sur les actions déployées, voir notamment Artaud (2024).

10. De manière assez générale, la mise en place d'un système informatique s'accompagne de bugs en nombre durant les premiers temps et qui persistent en l'absence de correctifs. Le médiateur national de Pôle emploi a mis en exergue le nombre important de dysfonctionnements numériques dans son rapport annuel pour l'année 2009.

d'inégalités dans l'accès aux droits sont apparues (Okbani, Camaji, Magord, 2022, p. 8). Le service public de l'emploi n'est pas exempt de critiques. Certes, sa transformation numérique a donné lieu à de nombreuses mesures visant à maintenir un accès effectif aux droits pour les demandeurs d'emploi, à l'instar d'autres organismes sociaux (Défenseur des droits, 2019, p. 27 et p. 41). Mais des efforts constants restent à fournir pour garantir l'accès – effectif et égal – au (télé)service public de l'emploi (Cour des comptes, 2020, p. 103 et suiv.). L'évolution continue des technologies impose une vigilance permanente face aux écueils du numérique, notamment pour résoudre les blocages informatiques affectant l'accès ou l'exercice des droits. D'ailleurs, en avril 2024, le Médiateur national de France Travail a constaté la persistance de plusieurs dysfonctionnements liés à l'informatique qui nécessitent l'adoption de mesures correctives.

La dématérialisation des services publics, en particulier dans le champ social, produit des effets néfastes qui trouvent à s'aggraver pour les usagers en situation de vulnérabilité (Défenseur des droits, 2022a ; Grellié *et al.*, 2022). Les risques d'exclusion sont exacerbés par la numérisation des droits sociaux (Mauclair, 2022). La fracture numérique nourrit la fracture sociale (Pasquier, 2022) et territoriale (Demas, 2022, p. 49 et suiv.). Par sa mission de défense des droits des usagers<sup>11</sup>, le Défenseur des droits est au premier rang pour constater les atteintes aux droits provoquées par la numérisation des services publics (Défenseur des droits, 2019). Depuis sa création en 2011, cette autorité administrative est saisie régulièrement de réclamations pointant des dysfonctionnements numériques dans l'accès ou l'exercice des droits sociaux. De manière récurrente, une hausse des demandes d'intervention survient lorsqu'une démarche est dématérialisée, voire lorsqu'un processus décisionnel est automatisé<sup>12</sup>. Les saisines portent alors principalement sur l'existence d'une défaillance technique ou sur l'absence de prise en considération d'une situation particulière. Toutefois, d'autres problématiques complexes ont été révélées telles que l'existence de processus automatisés ayant un potentiel discriminatoire (CNIL/Défenseur des droits, 2020 ; Sereno, 2020) ou encore l'existence de dysfonctionnements en cascade liés à l'interconnexion des organismes sociaux. Par son action, le Défenseur des droits participe à la défense individuelle des droits des personnes subissant une atteinte à leurs droits consécutive à la dématérialisation (1). Du reste, saisir et agir sur les atteintes numériques aux droits constitue une tâche ardue. Lorsque le problème est produit par un système informatisé, une action individualisée peut se révéler inadaptée ou insuffisante pour corriger un dysfonctionnement de nature systémique. Une démarche collective s'avère nécessaire pour obtenir une mise en conformité des règles implémentées dans le système informatique, voire une évolution du droit afin de garantir un accès égal et effectif aux droits pour tous (2).

---

11. Art. 4 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits.

12. À titre d'illustration, au cours des dernières années, la création de l'Administration numérique des étrangers en France (ANEF) et la dématérialisation des démarches liées aux droits des étrangers a conduit à un accroissement sans précédent des saisines du Défenseur des droits depuis 2021 (voir les rapports annuels d'activité pour les années 2021, 2022 et 2023).

# 1. La défense individuelle des droits : saisir et agir contre les atteintes numériques aux droits

Les personnes qui s'estiment lésées par le fonctionnement d'un (télé)service public peuvent saisir le Défenseur des droits<sup>13</sup>. Nombre de réclamations portent sur des atteintes aux droits en lien avec la dématérialisation. Les problématiques induites par l'usage de technologies informatiques présentent un particularisme qui se répercute sur les modalités d'action de cette institution, tant pour saisir les atteintes (1.1) que pour agir au rétablissement des droits (1.2).

## 1.1. Saisir les atteintes numériques aux droits

La connaissance des problématiques liées à la dématérialisation résulte des demandes reçues par le Défenseur des droits. Saisir les atteintes numériques aux droits sociaux implique pour cette institution de pouvoir être saisie par les personnes lésées. Aussi s'avère-t-il crucial d'être accessible à tous. Cette exigence innerve son organisation interne (Sereno, 2024b) et explique la diversité des modes de saisine institués dans le souci de garantir son accessibilité. Une réclamation peut lui être adressée par courrier (sans affranchissement), par téléphone ou par un formulaire en ligne. En outre, une solution adaptée – Acceo – a été mise en place à l'attention des personnes sourdes ou malentendantes. Mais, surtout, le Défenseur des droits a une présence forte sur le territoire national à travers ses délégués. Un maillage territorial et partenarial s'est déployé au fil des années. Cette présence humaine s'avère particulièrement importante face au phénomène de désertification des services publics et de déshumanisation induite par la disparition progressive des guichets d'accueil. Ces correspondants locaux assurent des permanences physiques dans des structures variées telles que des services décentralisés de l'État, des associations, des collectivités territoriales, des points d'accès au droit, des maisons France services ou encore des centres sociaux<sup>14</sup>. Surtout, le Défenseur des droits a pris soin de disséminer ces points de rencontre en France métropolitaine et dans les DOM-TOM, des zones rurales aux quartiers prioritaires de la ville. À contre-courant, cette institution a donc choisi d'investir sur le plan humain en renforçant sa présence sur le terrain. En 2013, 400 volontaires étaient présents dans 650 lieux de permanences (Défenseur des droits, 2013, p. 35). Ce réseau a été renforcé pour atteindre 600 personnes réparties dans près de 1 000 points de rencontre en 2023 (Défenseur des droits, 2023a, p. 7). Les délégués constituent d'ailleurs la principale voie d'entrée des saisines adressées au Défenseur des droits<sup>15</sup>. Les sollicitations, en progression constante, confortent ce choix d'être au plus près de la population. Cette présence physique permet à ceux qui rencontrent des difficultés face

---

13. Art. 5, loi org., précit.

14. Sur certains territoires, des modes de permanence sont expérimentés dans une logique d'aller-vers. C'est notamment le cas à Marseille où, depuis 2023, une permanence itinérante est organisée dans les centres sociaux des 10<sup>e</sup>, 11<sup>e</sup>, 12<sup>e</sup>, 13<sup>e</sup>, 14<sup>e</sup> et 15<sup>e</sup> arrondissements.

15. En 2023, les délégués ont traité 103 167 sollicitations (réclamations, informations et orientations confondues) sur un total de 137 894.

au *tout-numérique* de disposer d'une porte ouverte sur le(s) droit(s). En effet, dans le cadre de ces permanences, les individus peuvent rencontrer un délégué – en chair et en os – pour exposer leur situation, connaître leurs droits et, au besoin, être orientés dans leurs démarches. Cette porte ouverte est d'autant plus importante que le phénomène de non-recours ne se restreint pas à l'accès aux droits mais concerne également l'application du droit.

La nature des problématiques rencontrées par le Défenseur des droits a évolué en miroir avec la digitalisation des services publics. Ainsi, la dématérialisation des droits sociaux s'est notamment matérialisée à travers le déploiement de services en ligne pour l'accès aux aides et prestations sociales. Les dysfonctionnements techniques peuvent alors être de plusieurs ordres. Le Défenseur des droits est notamment saisi par des personnes qui se heurtent à un blocage dans l'accès à un téléservice<sup>16</sup> ou dans le traitement automatisé de leur dossier. Il s'avère alors difficile pour la personne d'apporter la preuve de sa démarche en ligne ou de l'existence d'un bug informatique lors de sa réalisation. Si le dysfonctionnement technique persiste, il sera possible de le saisir, principalement à partir d'une capture d'écran ou par une consultation du site Internet, voire de l'espace personnel en ligne. Cependant, il n'est pas toujours possible de connaître l'origine (informatique ou humaine) de la difficulté rencontrée<sup>17</sup>. Cette incertitude ne constitue pas une difficulté dans le traitement d'une réclamation lorsqu'il est acté que le blocage est du fait de l'organisme social. C'est notamment le cas d'une saisine concernant un indu d'allocation de retour à l'emploi (ARE) notifiée à une demandeuse d'emploi en raison du cumul avec une pension d'invalidité. L'usagère avait bien mentionné cette information lors de l'enregistrement de son inscription, mais cette dernière n'avait pas été prise en considération (Défenseur des droits, 2021). S'il n'est pas possible de déterminer si cette erreur est du fait d'un ordinateur ou d'un humain, le Défenseur des droits a pu obtenir l'effacement du solde de la dette. L'indétermination de la source du problème peut se révéler redoutable lorsqu'il est reproché à un usager de ne pas avoir réalisé, du moins correctement, une démarche. Cette ignorance va induire, au-delà de la situation individuelle, la persistance du dysfonctionnement dans le système informatique au détriment des autres personnes qui pourraient y être confrontées. Plusieurs réclamations pointent les problématiques grandissantes en termes de communication entre usagers et organismes sociaux mais également entre organismes sociaux eux-mêmes. Les difficultés liées à la dématérialisation portent sur la transmission ou la réception de documents mais également sur l'accès à l'information. Certains

---

16. Il s'agit de « tout système d'information permettant aux usagers de procéder par voie électronique à des demandes ou formalités administratives » (ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives, art. premier). Aux termes de l'article L. 112-9 du Code des relations entre le public et l'administration, « lorsqu'elle a mis en place un téléservice réservé à l'accomplissement de certaines démarches administratives, une administration n'est régulièrement saisie par voie électronique que par l'usage de ce téléservice ».

17. À titre d'illustration, une personne transgenre avait adressé une demande à Pôle emploi en vue de la modification de sa civilité sur les courriers et sur son profil. Or, n'ayant eu aucune réponse à sa sollicitation, elle a saisi le Défenseur des droits dont l'intervention a permis d'obtenir le changement de civilité (règlement amiable RA-2018-060 du 13 avril 2018 relatif à une demande de modification de la civilité auprès de Pôle emploi). Au regard des circonstances de l'espèce, il n'était pas possible de déterminer si la difficulté résultait d'un traitement automatisé ou non.

usagers évoquent l'absence de réponse à leurs sollicitations, notamment en cas de demandes d'explication. En outre, certaines complications sont générées ou amplifiées par l'interconnexion entre les organismes. La transmission de données lacunaires ou erronées peut alors induire des dysfonctionnements par ricochet, voire en chaîne, lésant les droits des personnes, dont nombre d'entre elles sont déjà confrontées à des situations de vulnérabilité.

En outre, la numérisation des services publics, son ampleur ou ses risques spécifiques ne sont pas pleinement appréhendés par le grand public, par les usagers et les agents au sein des organismes. Cela constitue un frein important à la capacité d'intervention du Défenseur des droits. N'ayant pas conscience de l'existence de la difficulté technique, les personnes lésées ne s'en aperçoivent pas et n'agissent donc pas pour faire valoir leurs droits. D'ailleurs, certains dysfonctionnements sont découverts par des délégués ou agents lors du traitement d'une réclamation individuelle portant sur un autre objet. Plus spécifiquement, l'automatisation des processus décisionnels s'accompagne d'un phénomène de non-contestation. La numérisation des services publics a rendu plus difficile l'exercice du droit au recours, en particulier pour les personnes souffrant d'illectronisme. Ces personnes prennent connaissance ou comprennent parfois trop tardivement la décision notifiée par courriel ou sur leur espace personnel. De plus, un ordinateur étant à l'origine de la décision, certains estiment qu'il est illusoire, voire impossible, de la contester. L'usage des algorithmes est alors perçu comme une garantie d'objectivité, voire de pertinence (Sereno, 2022). L'erreur humaine étant écartée, la décision générée automatiquement serait nécessairement fondée. Une telle lecture tend à nier le potentiel discriminatoire et, plus largement, l'existence de biais algorithmiques (CNIL/Défenseur des droits, 2020)<sup>18</sup>. D'ailleurs, le Défenseur des droits est peu saisi de réclamations relatives à des discriminations par algorithme<sup>19</sup> alors même que des systèmes à potentiel discriminant existent bel et bien, même dans le champ de la protection sociale (Bonifay, Sereno, 2022 et 2024b). Mises bout à bout, les difficultés rencontrées pour saisir les atteintes aux droits liés à la dématérialisation – en raison de l'effet *boîte noire* – se répercutent sur les modalités d'intervention de cette institution.

## 1.2. Agir pour rétablir les droits

Le législateur organique a octroyé au Défenseur des droits un panel de moyens d'intervention mobilisables dans le cadre de sa mission de défense des droits<sup>20</sup>, tels que la réalisation d'un règlement amiable<sup>21</sup>, la formulation d'une recommandation<sup>22</sup> ou la présentation d'observation devant le juge<sup>23</sup>. Lorsque les circonstances le permettent, la voie amiable est généralement privilégiée

---

18. Pour une étude dédiée à la protection sociale, voir Human Rights Watch (2021).

19. Pour une étude exploratoire des saisines du Défenseur des droits, voir Bonifay, Sereno (2024a).

20. Pour une présentation critique des moyens d'action du Défenseur des droits, voir Slama (2011).

21. Art. 26, loi org., précit.

22. Art. 25 et art. 32, loi org., précit.

23. Art. 33, loi org., précit.

(Sereno, 2024, p. 128) afin de résoudre le différend et de rétablir rapidement les droits de la personne lésée. Dans la sphère de la protection sociale, cette logique d'action s'appuie sur des relations tissées avec les organismes sociaux et la désignation de correspondants internes afin de faciliter les échanges lors du traitement des réclamations. En 2015, une convention a été signée entre le Défenseur des droits et Pôle emploi afin de formaliser un partenariat actif avec le Médiateur national de Pôle emploi, devenu Médiateur national de France Travail. Cet engagement précise les modalités de collaboration, notamment la procédure applicable en cas de saisines adressées au Défenseur des droits concernant l'opérateur. Ces dernières sont prioritairement traitées par les délégués locaux qui vont échanger directement avec les médiateurs régionaux de France Travail<sup>24</sup>. En première intention, le rétablissement des droits individuels est recherché par l'instauration d'un dialogue avec les correspondants. L'objectif est d'informer l'organisme et d'échanger, tant sur les faits que sur le droit, concernant la situation de l'utilisateur. Le Défenseur des droits a notamment été saisi concernant la radiation d'un demandeur d'emploi fondée sur deux absences à des rendez-vous avec son conseiller (Défenseur des droits, 2019, p. 14). Or, le réclamant vivait dans une zone blanche de sorte qu'il a accédé tardivement aux messages adressés par l'agence de Pôle emploi. À la suite de cette intervention, la décision de radiation a été annulée. Dans une telle hypothèse, la technique du règlement amiable s'avère fort pertinente, car il s'agit de prendre en considération la particularité de la situation du réclamant. Reste que la dématérialisation des services publics a partiellement changé la donne. Les saisines individuelles mettent en exergue des situations de blocage informatique face auxquelles se retrouvent confrontées les personnes, parfois de manière inextricable<sup>25</sup>. Les difficultés peuvent être le fruit de la programmation de systèmes informatiques mis en place au niveau central et déployés sur le territoire. Toutefois, les correspondants locaux présents au sein des organismes sociaux ne disposent pas toujours de la capacité d'apporter manuellement une correction ou de procéder au déblocage du dossier informatisé. Leur seule possibilité réside bien souvent dans la remontée d'information sur le bug informatique constaté auprès de la direction des systèmes d'information. Le rétablissement des droits de la personne lésée nécessite alors une intervention sur le script du site ou du logiciel. Une telle mesure corrective peut prendre du temps et ainsi induire la persistance du dysfonctionnement pendant une période (assez) prolongée. Or, les usagers sont régulièrement confrontés au mutisme de l'organisme social, voire à des retours plus ou moins laconiques. Certaines réponses se restreignent à indiquer que la situation est due au système informatique, sans laisser entrevoir une quelconque voie de résolution ou alternative. La difficulté se renforce lorsque l'interlocuteur n'a pas conscience des écueils du numérique et fait preuve d'intransigeance. En 2017, le Médiateur national de Pôle emploi a relevé que « la culture de négation de l'erreur est fermement ancrée » (Médiateur national de Pôle emploi, 2018, p. 49), mais que l'opérateur s'engageait à faire

---

24. À noter que, lorsque la demande est directement instruite par le siège, les échanges se réalisent avec le médiateur national.

25. En matière de défense des droits dans les rapports avec les services publics, la saisine du Défenseur des droits est conditionnée à la réalisation de démarches préalables de la part de l'utilisateur auprès de l'organisme mis en cause (art. 6, loi org., précit.). Cette exigence ne s'impose pas dans le cadre des autres missions du Défenseur des droits, notamment en matière de lutte contre les discriminations.

évoluer cette posture. Il s'agit d'autant de freins auxquels sont confrontés les agents et délégués du Défenseur des droits lors de leurs interventions auprès des organismes sociaux, dans la quête d'une solution (amiable).

La particularité des dysfonctionnements liés à la dématérialisation réside dans leur cause et leur effet systémiques. D'ailleurs, certaines saisines ont un caractère sériel en ce qu'elles portent toutes sur une même difficulté technique. La révélation d'une atteinte collective aux droits des personnes conduit le Défenseur des droits à retenir une approche globale, sans se restreindre à une démarche individualisée. Outre la situation du réclamant, il s'avère alors indispensable de procéder à une correction ou à une évolution du système informatique. Une illustration de cette approche systématique est fournie par une réclamation relative à des difficultés rencontrées lors d'une inscription en ligne en qualité de demandeur d'emploi (Défenseur des droits, 2022b). En prévision de la cessation de son activité professionnelle, une réclamante a débuté sa demande dématérialisée et l'a enregistrée en mode brouillon. L'ayant finalisée et validée ultérieurement, elle a alors reçu un courriel l'informant de la création de son espace personnel. Toutefois, la date de prise d'effet correspondait à la date d'enregistrement du brouillon et non à celle de validation. En conséquence, la période effective d'activité professionnelle n'était pas intégralement prise en compte. En réponse à sa contestation, Pôle emploi l'a informée que le système informatique retenait comme date d'inscription la date de création du compte en ligne, même si la demande était enregistrée en mode brouillon et non validée. Ce réglage était en contrariété avec la réglementation applicable. Aux termes de l'instruction Pôle emploi n° 2016-33 du 6 octobre 2016, « la date d'effet de l'inscription correspond à la date à laquelle l'intéressé valide l'étape "mon inscription" via le script ». À la suite de l'intervention du Défenseur des droits, Pôle emploi a procédé à un réexamen favorable du dossier de la réclamante. Outre la résolution de ce problème individuel, une recommandation générale a été formulée afin que le script du site Internet soit corrigé et que les services de Pôle emploi procèdent à un travail d'identification concernant les personnes ayant pu rencontrer le même blocage technique, sans nécessairement s'en apercevoir. Outre un obstacle dans l'accès aux droits sociaux, de tels dysfonctionnements peuvent générer des indus. Le remboursement des trop-perçus peut alors être demandé aux usagers sous réserve de respecter les délais<sup>26</sup>, alors même que l'erreur est du fait (du système informatique) de l'organisme social. L'automatisation des processus va induire, dans une telle hypothèse, une généralisation des indus et donc une multiplication massive des dossiers à régulariser. En 2024, le Médiateur national de France Travail a rendu publique l'existence d'un écueil informatique entraînant une multiplication d'indus importants et, par conséquent, de demandes de remboursement concernant l'allocation de retour à l'emploi (Médiateur national de France Travail, 2024, p. 36). La cause réside dans les modalités de communication entre la Caisse nationale d'assurance vieillesse et France Travail. Des flux de données en provenance de la caisse ont été intégrés dans le système informatique de Pôle emploi afin d'automatiser la transmission des informations relatives à la liquidation de la retraite

---

26. Art. L. 133-4 du Code de la Sécurité sociale.

des demandeurs d'emploi, notamment sa date d'effet<sup>27</sup>. L'objectif de cette intégration était alors d'éviter le versement d'allocations indues. Toutefois, des décalages fréquents sont intervenus entre la date de liquidation effective et la date prévisionnelle enregistrée dans le système informatique. Il en a résulté des indus pouvant représenter plusieurs mois d'allocation. L'existence d'un trop-perçu ne peut pas être utilement contestée. Toutefois, l'intervention du Défenseur des droits conserve son intérêt en vue de la prise en compte de la situation particulière de l'utilisateur et de la charge individuelle excessive induite par l'erreur commise par l'organisme<sup>28</sup>.

En définitive, les individualités masquent parfois des dysfonctionnements systémiques au sein d'un organisme social, voire au sein de plusieurs services publics. Il peut alors être difficile, voire impossible, de trouver une issue favorable à brève échéance (See, 2021) en procédant à une démarche individualisée. L'intervention du Défenseur des droits va alors emprunter une approche globalisée visant à réformer les systèmes et, au besoin, le droit dans l'objectif de garantir le respect des droits pour toutes les personnes.

## 2. La défense collective des droits : révéler et réformer

L'identification et la connaissance des freins systémiques induits par la dématérialisation ainsi que de leurs ressorts (2.1) permettent au Défenseur des droits de formuler des préconisations en vue de la correction ou de l'évolution des règles et procédures instituées, dans l'objectif d'égal et d'effectif accès aux droits pour tous (2.2).

### 2.1. Révéler les freins systémiques dans l'accès aux droits sociaux

À partir de cas concrets rencontrés, le Défenseur des droits mène des enquêtes et études visant à mettre en lumière et à alerter le grand public ainsi que les autorités sur les risques induits par la dématérialisation. La numérisation d'un service public se matérialise par la digitalisation des modalités d'accès à l'information et des démarches permettant d'accéder à ce droit. Ce processus s'accompagne généralement d'une augmentation des interactions avec des robots, l'intervention humaine ayant – dans le meilleur des cas – un caractère subsidiaire. La situation a été résumée par un auteur : « L'accueil des publics n'est plus que virtuel, le suivi des dossiers est automatisé, l'individu est masqué par son identifiant qui ne reflète en rien sa personnalité, la décision est algorithmisée » (Koubi, 2021, p. 163). Les délégués et agents du Défenseur des droits ont assisté – au fil des processus de dématérialisation – à une déshumanisation des échanges avec les organismes sociaux. Or, un téléservice ne rend pas plus compréhensibles les règles et procédures déjà complexes à appréhender. En l'absence d'interlocuteur humain accessible, les usagers ne parviennent

27. Convention de partenariat relative à la coopération entre Pôle emploi, l'Unédic et la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), 5 mai 2021.

28. Sur ce point, voir Cour européenne des droits de l'homme, 26 avril 2018, *Čakarević c/ Croatie*, aff. 48921/13. Pour une mobilisation de cette jurisprudence dans un indu au titre de l'ARE, voir Défenseur des droits (2021).

pas à obtenir une information claire et lisible. Il s'agit même d'une circonstance aggravant les difficultés pour accéder aux droits sociaux, notamment pour les personnes en situation de vulnérabilité. La généralisation de l'obligation de recourir au téléservice<sup>29</sup> participe à éloigner des personnes précaires des services publics, à complexifier l'accès aux droits sociaux et ainsi à amplifier le phénomène de non-recours (Défenseur des droits, 2017, p. 15 ; Gonzalez, Nauze-Fichet, 2020, p. 11). Le fossé se fait de plus en plus profond entre, d'une part, les personnes qui maîtrisent les outils numériques ainsi que le langage administratif et, d'autre part, ceux qui rencontrent des difficultés (Koubi, 2021, p. 163). Il en résulte une négation d'une partie importante de la population victime de la fracture numérique. Des dispositifs de substitution ou d'accompagnement au téléservice sont bien mis en œuvre pour permettre aux personnes d'accéder à leurs droits. Toutefois, leur efficacité interroge. Aussi le Défenseur des droits questionne-t-il l'étendue et la nature des freins à l'accès aux droits dans le contexte de dématérialisation, mais également l'existence et l'efficacité des dispositifs d'accompagnement et alternatifs. Dans cette perspective, une attention particulière a été portée à l'accueil téléphonique, qui constitue pour certains usagers la seule possibilité de bénéficier d'un échange humain avec l'organisme.

La digitalisation des droits sociaux s'est opérée au détriment des interactions humaines. La réduction des lieux d'accueil physique a engendré l'augmentation des sollicitations auprès des centres d'appels. Or, le Défenseur des droits a constaté une première difficulté. Longtemps, de manière étonnante, la gratuité de ces services téléphoniques n'allait pas de soi. Les numéros d'appel pouvaient même être surtaxés. Outre une entorse au principe de gratuité des services publics, une telle pratique constituait un frein supplémentaire pour les usagers. Si nombre d'organismes ont mis du temps à se mettre en conformité avec la loi Essoc<sup>30</sup>, Pôle emploi a rendu l'appel au numéro 3949 gratuit bien avant son entrée en vigueur. En outre, nombre d'usagers se sont plaints de (dys)fonctionnements ou voire de l'inutilité des numéros d'appel. Une enquête mystère a donc été initiée en 2016 afin d'évaluer le fonctionnement et la qualité des services téléphoniques de plusieurs organismes sociaux dont Pôle emploi (Défenseur des droits/INC, 2016). Les résultats ont éclairé le Défenseur des droits utilement quant aux difficultés rencontrées par les personnes utilisant les services téléphoniques proposés. Les réclamants évoquaient notamment le temps d'attente qui peut être (très) long. Cet écueil a été confirmé par l'enquête. Sur ce point, Pôle emploi a instauré un dispositif permettant à l'appelant de demander à être rappelé lorsque l'attente est supérieure à trois minutes. Reste la question centrale tenant à l'utilité même de ce mode de communication pour renseigner ou accompagner les personnes. Et c'est bien là que le bât blesse. L'enquête a pointé un écueil de taille. L'assistance téléphonique n'a permis que dans de rares cas aux appelants de bénéficier d'une information précise sur leur droit (ou non) d'accéder à une prestation ou à une aide sociale. La majorité des personnes (57 %) ont déclaré ne pas avoir obtenu de réponse à la question posée. En réaction, le directeur général de Pôle emploi a discuté les modalités de l'enquête, notamment en

---

29. Art. L. 112-9 du Code des relations entre le public et l'administration.

30. Art. 28 de loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance.

soulevant la particularité des profils anonymes de personnes qui ne sont pas encore inscrites comme demandeuses d'emploi. De manière générale, les organismes sociaux interrogés ont expliqué qu'une information détaillée n'était pas possible eu égard à la complexité des dispositifs et à la nécessité d'un examen individualisé de chaque situation. Il demeure que l'absence de réponse claire peut nourrir le phénomène de non-recours aux droits sociaux « par manque d'information » (Défenseur des droits/INC, 2016, p. 34). La problématique s'est alors naturellement déportée sur l'accompagnement ou l'orientation éventuelle des usagers pour accéder à l'information recherchée, voire se prévaloir de leurs droits.

Trente-sept pour cent des appelants étaient orientés vers le site Internet de Pôle emploi. Les échanges téléphoniques ont d'ailleurs révélé l'existence d'un fort présupposé quant à l'accès au numérique et sa maîtrise. Ainsi, les appelants n'étaient pas questionnés sur ce point. Seules les personnes précisant ne pas disposer d'un accès Internet étaient orientées vers des lieux d'accueil, sans toutefois que l'adresse et les conditions d'accessibilité soient précisées. À y regarder de plus près, il semble que l'assistance téléphonique soit adaptée au suivi et au traitement des demandes des usagers du service public (de l'emploi) mais non à la situation spécifique des primo-accédants. La difficulté est accentuée pour les appelants au profil *étranger* ou *malentendant*<sup>31</sup>. Aux termes de cette enquête, il est apparu que l'accueil téléphonique des organismes sociaux, dont Pôle emploi, peut constituer un frein supplémentaire – et non un soutien – dans l'accès aux droits sociaux, qui tend à s'aggraver pour les individus étrangers et malentendants. Six ans après, une nouvelle enquête mystère a été réalisée afin de mesurer les évolutions de pratique (Défenseur des droits, 2023b). Elle a notamment mis en lumière une progression de la satisfaction concernant les réponses apportées ainsi que le déploiement de nouvelles solutions alternatives, notamment au sein de Pôle emploi, dans l'objectif de garantir l'accès au service public. Reste que les enquêtes menées par le Défenseur des droits ont mis en exergue l'existence de spécificités fortes au sein de France Travail. Une stratégie multicanale a été déployée afin de garantir la possibilité d'obtenir, au besoin, un contact humain. Cet opérateur a très tôt pris soin de ménager des voies d'accès pour les usagers en considération du risque de fracture numérique. Outre l'assistance téléphonique, les usagers peuvent bénéficier d'un accueil physique dans une agence France Travail avec l'accès libre à un poste informatique. Ce dispositif s'appuie notamment sur un accompagnement humain à l'utilisation des services numériques. Le site Internet permet également aux personnes de bénéficier d'une assistance en ligne et au besoin d'une mise en relation avec un conseiller par appel téléphonique. En outre, France Travail a pris des mesures visant à développer l'autonomie digitale des demandeurs d'emploi.

Ainsi, plusieurs actions menées par le Défenseur des droits tendent à révéler les freins et les bonnes pratiques en matière d'accès aux droits sociaux dans le contexte de dématérialisation mais également à faire évoluer les pratiques et dispositifs dans l'objectif de protéger les droits de tous.

---

31. L'enquête fait également apparaître un traitement différencié entre les personnes malentendantes selon le sexe (p. 30).

## 2.2. Réformer les pratiques et le droit dans le contexte de numérisation

Sans détour, le Défenseur des droits a interpellé les autorités et organismes sur la nécessité de garantir un accès égal et effectif de tous aux (télé)services publics :

« Un service public dématérialisé reste un service public avec tout ce que cela impose de contraintes pour respecter les droits de manière égale sur l'ensemble du territoire et pour toutes les catégories de population. La mise en œuvre des politiques publiques de dématérialisation se doit donc de respecter les principes fondateurs du service public : l'adaptabilité, la continuité et l'égalité devant le service public. » (Défenseur des droits, 2019, p. 5)

De manière générale, le principe doit rester celui de l'accueil physique au sein des services publics. Pour autant, ce mot d'ordre n'implique nullement une négation ou une opposition ferme à la dématérialisation des services publics. Le Défenseur des droits prône l'adoption de mesures d'adaptation visant à garantir l'accès (numérique) aux droits sociaux (Défenseur des droits, 2022c, p. 68 et suiv.). En 2019, ses services ont élaboré un rapport dédié à la dématérialisation des services publics regroupant 35 recommandations. Certaines sont adressées directement aux organismes concernés par les dysfonctionnements constatés. D'autres sont à destination des autorités publiques, et ce, dans la perspective d'une intervention étatique. En 2022, un suivi a été réalisé afin de déterminer quelles suites avaient été (ou non) données à ces recommandations formulées trois années auparavant (Défenseur des droits, 2023c). Mitigé, ce point d'étape a permis au Défenseur des droits de réitérer ses préconisations passées et d'en formuler 38 nouvelles en considération des dysfonctionnements plus récemment constatés (Défenseur des droits, 2022c, p. 68 et suiv.).

La démarche réformatrice s'avère particulièrement adaptée lorsque l'atteinte aux droits est la résultante de la dématérialisation d'un service public. Pour s'en convaincre, il suffit de se pencher sur quelques préconisations du Défenseur des droits. La première proposition porte sur l'instauration d'une disposition légale garantissant aux individus un accès multicanal au service public, qui impliquerait une forme de droit à l'accès non dématérialisé à un service public (recommandation 1)<sup>32</sup>. Si cette dernière n'a pas été suivie à la lettre, des voies alternatives ont bien été déployées et des dispositifs d'accompagnement mis en place telles que les Maisons France services. Le même constat s'impose concernant plusieurs recommandations relatives à la fracture numérique, ses ressorts et ses risques. Le Défenseur des droits a proposé des pistes visant à résorber les inégalités d'accès à Internet et aux équipements informatiques ainsi qu'à prendre des mesures visant à réduire le phénomène d'exclusion numérique induit (recommandations 2 à 9). Il est également préconisé de développer des actions de repérage et d'accompagnement pour les personnes en difficulté (recommandations 16 à 20), de simplifier les démarches en ligne (recommandations 21 à 23), d'améliorer l'information des usagers (recommandations 24 à 26) ou encore

32. À noter que la recommandation visant à insérer dans le Code des relations entre les usagers et l'administration une telle disposition légale n'a pas été suivie d'effet. Cependant, plusieurs propositions de loi avaient été déposées dans cette perspective (voir not. Furst, 2020).

de former les accompagnants (recommandations 27 à 28). Le Défenseur des droits a insisté sur la nécessité de porter une attention particulière à certains publics en considération de la spécificité de leur situation (recommandations 29 à 35), notamment les personnes en détention, faisant l'objet d'une mesure de protection ou en situation de handicap. Il est parlant de constater que, prises dans leur ensemble, nombre de ces recommandations à portée générale font écho à des dispositifs d'ores et déjà mis en place au sein de France Travail.

Certaines recommandations portent plus spécifiquement sur les problématiques induites par la réalisation des démarches en ligne (recommandations 10 à 15). Peu suivies d'effet (encore) à ce jour, ces préconisations concernent justement une grande partie des problématiques actuellement rencontrées par les usagers dans leurs rapports avec les organismes sociaux. Lorsqu'une personne doit réaliser, seule ou accompagnée, une démarche dématérialisée, elle peut se heurter à une difficulté technique. Dans ce cas, elle peut être privée d'un droit ou se voir reprocher sa non-réalisation avec pour conséquence sa suspension ou sa suppression. En effet, il s'avère particulièrement difficile d'apporter la preuve d'un bug informatique ou de la bonne réalisation d'une démarche en ligne, qui n'aurait pas été enregistrée par la machine. En somme, le risque numérique pèse *in fine* sur les usagers. Face à ces écueils éprouvés à travers les réclamations individuelles, le Défenseur des droits a proposé de « créer une clause de protection des usagers en cas de problème technique leur permettant de ne pas être considérés comme responsables du non-aboutissement de la démarche » (recommandation 10). Cette recommandation a été écartée par la Direction interministérielle du numérique (DIRNUM) au motif qu'il est impossible de déterminer si l'interruption d'une démarche en ligne est due à un blocage technique ou à l'utilisateur. De la même manière, la proposition portant sur la délivrance systématique d'un accusé de connexion nominatif et daté pouvant être produit en justice n'a pas été suivie d'effet (recommandation 12), le ministre de la Transformation publique ayant indiqué que la seule connexion au téléservice ne permet pas de prouver la réalisation d'une démarche en ligne. Le Défenseur des droits a également recommandé un retour à l'envoi sous format papier des notifications d'attribution, de suppression ou de révisions de droits mentionnant les délais et voies de recours, sauf en cas d'acceptation expresse de l'utilisateur concernant la dématérialisation de ces correspondances (recommandation 13). Si cette recommandation peine à être suivie, il existe des exceptions parmi lesquelles figure France Travail. Lors de l'inscription en tant que demandeur d'emploi, la personne doit donner son consentement à la dématérialisation des courriers adressés par l'opérateur. À partir du site Internet ou en contactant son conseiller, elle peut à tout moment revenir sur sa décision (France Travail, 2024). Pour autant, il ne paraît pas satisfaisant que l'accès effectif aux droits sociaux numérisés varie en fonction des organismes gestionnaires. Aussi le Défenseur des droits recommande-t-il de manière réitérée l'adoption de mesures et règles juridiques applicables à l'ensemble des démarches dématérialisées et des processus automatisés mis en œuvre au sein des services publics. Ces préconisations rappellent systématiquement l'importance de mettre en place des solutions inclusives et accessibles pour garantir un accès équitable aux droits sociaux.

## Conclusion

Au cours des dernières années, les actions menées par le Défenseur des droits ont permis de révéler les atteintes systémiques aux droits induites par le déploiement des technologies informatiques. Les réclamations reçues lui permettent de saisir la diversité des entraves numériques aux droits et de mettre en évidence la systématisation de certains dysfonctionnements techniques qui, au-delà de la situation individuelle, font obstacle à l'accès aux droits sociaux pour tous. Cette connaissance constitue le terreau de son action contemporaine de défense des droits. Le Défenseur des droits doit adapter son intervention afin d'œuvrer tant au rétablissement des droits des individus qu'à la réformation des systèmes dysfonctionnels. Au regard de la nature systémique et généralisée de certains dysfonctionnements informatiques, il devient indispensable qu'une réflexion profonde soit menée en vue d'un (re)cadre juridique afin de garantir le respect des droits face aux (télé)services publics.

## Bibliographie

*Les adresses Internet citées dans cet article ont été consultées le 21 juin 2024.*

ARTAUD C., 2024, *L'accès aux droits dans la stratégie pauvreté en Occitanie et en PACA. Suivi, analyse qualitative et préconisations*, Centre de droit social, Aix-Marseille Université

BONIFAY E., SERENO S., 2024a, « Chapitre II. Une recherche exploratoire », dans E. BONIFAY, S. SERENO (dir.), *Genre, algorithmes et droit*, Aix-en-Provence, PUAM, à paraître

BONIFAY E., SERENO S., 2024b, « Le recueil et l'exploitation de données générées par des algorithmes : entre omniprésence et méconnaissance », dans E. BONIFAY, S. SERENO (dir.), *Genre, algorithmes et droit*, Aix-en-Provence, PUAM, à paraître

BONIFAY E., SERENO S., 2022, « Le genre à l'épreuve des algorithmes », *Revue pratique de la prospective et de l'innovation*, n° 2, p. 14

BROTCORNE P., BONNETIER C., VENDRAMIN P., 2021, « La mise en œuvre d'une numérisation impensée dans des services d'intérêt général », *Sociologies, Théories et recherches*, [<https://doi.org/10.4000/sociologies.16172>]

COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATIQUE ET DES LIBERTÉS (CNIL)/DÉFENSEUR DES DROITS, 2020, *Algorithmes : prévenir l'automatisation des discriminations*

COUR DES COMPTES, 2020, « Les services numériques de Pôle emploi : une transformation stratégique, des défis importants », *Rapport public annuel 2020*

DÉFENSEUR DES DROITS, 2023a, *Rapport annuel d'activité*

DÉFENSEUR DES DROITS, 2023b, *L'accueil téléphonique de quatre services publics, résultats d'une enquête*

DÉFENSEUR DES DROITS, 2023c, « Spéciale. La dématérialisation », fiche réforme n° 10, [[https://juridique.defenseurdesdroits.fr/doc\\_num.php?explnum\\_id=21935](https://juridique.defenseurdesdroits.fr/doc_num.php?explnum_id=21935)]

DÉFENSEUR DES DROITS, 2022a, Avis n° 22-03 relatif à la mission Administration générale et territoriale de l'État du projet de loi de finances pour 2023

DÉFENSEUR DES DROITS, 2022b, Décision n° 2022-099 du 29 juin 2022 relative aux difficultés rencontrées par une demandeuse d'emploi sur le site Internet de Pôle emploi lors de son inscription en ligne.

DÉFENSEUR DES DROITS, 2022c, *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?*

DÉFENSEUR DES DROITS, 2021, Règlement amiable RA-2021-072 du 19 novembre 2021 relatif à un indu d'allocation de retour à l'emploi résultant d'une erreur grossière et prolongée de Pôle emploi, dont le remboursement cause un préjudice à la réclamante

DÉFENSEUR DES DROITS, 2019, *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*

DÉFENSEUR DES DROITS, 2017, *Enquête sur l'accès aux droits. Vol. 2 : Relations des usagers et usagers avec les services publics : le risque du non-recours*

DÉFENSEUR DES DROITS, 2013, *Rapport annuel d'activité*

DÉFENSEUR DES DROITS/INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION (INC), 2016, *Accueil téléphonique et dématérialisation des services publics, études*

DEMAS P., 2022, *Renforcer la cohésion numérique dans les territoires : 20 mesures pragmatiques et de bon sens*, Sénat, rapport d'information, n° 588

FRANCE TRAVAIL, 2024, « Comment simplifier vos échanges avec France Travail ? Avec la dématérialisation ! », [<https://www.francetravail.fr/region/corse/candidat/comment-simplifier-vos-echang.html>]

FURST L., 2020, *Proposition de loi instaurant un droit à des modalités d'accès non dématérialisées aux démarches administratives*, n° 2997

GONZALEZ L., NAUZE-FICHET E. (dir.), 2020, « Le non-recours aux prestations sociales. Mise en perspective et données disponibles », *Les dossiers de la DREES*, n° 57

GRAVOIN P., LE GALL R., 2023, « Automatisation de la solidarité : l'impossible réforme ? », [[hal-04154433](https://hal-04154433)]

GRELLIÉ H. ET AL., 2022, « La transition numérique, une menace pour le recours aux droits sociaux

des personnes en situation de précarité socio-économique », *Informations sociales*, vol. 205, n° 1, p. 64-70

HUMAN RIGHTS WATCH, 2021, *How the EU's flawed artificial intelligence regulation endangers the social safety Net: Questions and answers*, [<https://www.hrw.org/news/2021/11/10/how-eus-flawed-artificial-intelligence-regulation-endangers-social-safety-net>]

KOUBI G., 2021 « Services publics numériques "sans" lien social », dans L. CLUZEL-MÉTAYER, C. PRÉBISSY-SCHNALL, A. SÉE (dir.), *La transformation numérique du service public : une nouvelle crise ?*, Paris, Mare & Martin, p. 163 et suiv.

MAUCLAIR S., 2022, « Intelligence artificielle, droits fondamentaux et personnes vulnérables : une cohabitation sous tension », dans V. BARBÉ, S. MAUCLAIR (dir.), *Intelligence artificielle et droits fondamentaux*, Toulouse, Éditions L'Épitoge, p. 73 et suiv.

MAZET P., 2019, « Les conditionnalités implicites de l'accès aux droits à l'ère numérique », dans F. SORIN, P. MAZET, P. PLANTARD, B. VALLAURI, *Accès aux droits sociaux et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation*, rapport d'accompagnement scientifique du projet #LABAcces, Ti Lab, Askoria

MÉDIATEUR NATIONAL DE FRANCE TRAVAIL, 2024, *Rapport 2023*

MÉDIATEUR NATIONAL DE PÔLE EMPLOI, 2018, *Rapport 2017*

OKBANI N., CAMAJI L., MAGORD C., 2022, « Dématérialisation des services publics et accès aux droits », *Revue des politiques sociales et familiales*, vol. 145, n° 4, p. 3-10

PASQUIER P., 2022, « Le numérique à l'épreuve des fractures sociales », *Informations sociales*, vol. 205, n° 1, p. 14-20

SÉE A., 2021, « Les plateformes numériques », dans L. CLUZEL-MÉTAYER, C. PRÉBISSY-SCHNALL, A. SÉE (dir.), *La*

*transformation numérique du service public : une nouvelle crise ?*, Paris, Mare & Martin, p. 47 et suiv.

SERENO S., 2024a, « Les algorithmes de la protection sociale : des biais de tout genre ? », dans E. BONIFAY, S. SERENO (dir.), *Genre, algorithmes et droit*, Aix-en-Provence, PUAM, à paraître

SERENO S., 2024b, « L'accès au(x) droit(s), pierre angulaire de l'action du Défenseur des droits », *Droit social*, n° 2, p. 125 et suiv.

SERENO S., 2022, « Les biais discriminatoires des algorithmes : du constat à l'action », dans P. PEDROT, A. PAPAUX (dir.), *Penser, calculer, délibérer*, Paris, Mare & Martin, p. 178 et suiv.

SERENO S., 2020, « Focus sur les discriminations par algorithme », *Revue de droit du travail*, n° 11, p. 680 et suiv.

SLAMA S., 2011, « Les pouvoirs du Défenseur des droits : une côte mal taillée ? », *Revue française d'administration publique*, n° 139, p. 461-476