

A diverse group of young people, including a man with long blonde hair, a woman with long dark hair, a man with a beard, a man with curly hair, and a young girl, are all looking down at their smartphones. They are wearing white t-shirts and are standing close together. The background is a plain, light-colored wall.

Octobre 2026

Actes du colloque

Dénumérisons !

par Lisa Belluco, députée écologiste de la Vienne

Lisa
Belluco
Députée de la Vienne

Édito



Ces dernières années, tout ou presque a fait l'objet d'une "numérisation" et d'une prétendue dématérialisation : l'école, le travail, les services publics. Le numérique nous a progressivement été imposé partout, tout le temps, dans l'ensemble de notre quotidien.



C'est par les effets du numérique sur la santé que je suis entrée dans ce sujet et, plus précisément, par l'exposition des enfants aux écrans dès le plus jeune âge. Lors d'une visite scolaire, j'ai pris conscience du caractère systémique — et irréfléchi — de cette exposition. J'ai vu des enfants de maternelle apprendre à compter à l'aide d'un écran. Ils devaient poser leurs doigts sur un tableau numérique interactif pour associer gestes et chiffres. Ce qui m'a frappé alors fût l'absence totale de recul critique sur l'utilisation de cet écran : l'humain qui accompagnait les enfants était réduit au rôle d'interface entre le tableau numérique et les enfants. Pourtant, c'est par l'interaction humaine que se développent nos enfants. **Le bénéfice réel de cet équipement n'était ni éducatif, ni didactique — il était, au fond, symbolique, voire politique.**

Je suis restée estomaquée par une telle fascination, presque béate, pour la technologie. Parce que c'est « high tech », ce serait forcément génial ? Cette foi aveugle dans le numérique et le « progrès » qui est systématiquement associé au développement technologique oblitère tous les impacts désastreux de la numérisation à outrance de notre monde.

Cette anecdote est personnelle, bien sûr. **Mais chacun·e d'entre nous a connu un moment de bascule où il·elle a commencé à interroger la place du numérique dans sa vie.** Qui ne s'est jamais surpris à faire défiler son téléphone sans fin, presque mécaniquement ? Qui n'a jamais vu un enfant, à peine capable de parler, manipuler un smartphone avec une aisance déconcertante ? Qui ne s'est jamais senti perdu face à un service public dépourvu d'interlocuteur humain ?

Aujourd'hui, nous assistons à une forme d'échec de la promesse initiale du numérique : dérives autoritaires des grandes entreprises technologiques, dépendance croissante à des acteurs privés plus puissants que certains États, surveillance de masse, algorithmisation des conflits : **tout cela appelle un sursaut.**

C'est pourquoi j'ai réuni à l'Assemblée nationale des intervenant.es spécialisé.es dans différentes disciplines, **afin de dresser un bilan des impacts du numérique sur nos vies et nos sociétés.** Motivé.es par un engagement professionnel, personnel ou politique, toutes et tous partent d'un même constat : **celui de la nécessité d'agir face à la numérisation accélérée et généralisée de notre société.**

Croiser les regards pour comprendre à quel point le numérique pénètre nos vies et en appréhender la complexité des conséquences n'est qu'un point de départ. Proposer des pistes concrètes pour une société libérée des menaces du numérique généralisé, **telle est l'action politique que je mènerai dans les prochains mois avec la parution d'un manifeste sur la dénumérisation début 2027.**

D'ici là, bonne lecture.

Lisa Belluco

Sommaire

Risques sanitaires : les enfants en première ligne 4

- **Gisèle Apter**, pédopsychiatre, cheffe de service et professeure des Universités-praticienne à l'Université de Rouen-Normandie
- **Stéphanie Dembak-Dijoux**, adjointe au Maire du 19^e arrondissement de Paris
- **Laure Miller**, députée de la Marne, rapporteure de la commission d'enquête sur les effets psychologiques de TikTok sur les mineurs

Investigation : entrisme des Big Tech à l'école 9

- **Marie Dupin**, journaliste à la cellule d'investigation de Radio France, investigatrice sur la stratégie de l'industrie numérique pour faire entrer les écrans à l'école

Rematéraliser les services publics : une urgence démocratique 13

- **Alexandre Basquin**, sénateur du Nord et auteur de *Numérique : Stop à l'exploitation !*
- **Sandrine Larizza**, syndiquée CGT France Travail
- **Denis Nicolier**, Halte au contrôle Numérique

Dénumériser le monde : vers une libération collective ? 22

- **Ophélie Coelho**, chercheuse et auteure de *Géopolitique du numérique : L'impérialisme à pas de géants*
- **Cédric Durand**, économiste et auteur de *Faut-il se passer du numérique pour sauver le monde ?*

Crises environnementales : dénumériser comme seule option ? 30

- **Frédéric Bordage**, fondateur du collectif GreenIT
- **Romain Couillet**, enseignant-chercheur transdisciplinaire et auteur de *Pourquoi et comment démanteler le numérique ?*
- **Célia Izoard**, journaliste et philosophe spécialiste des nouvelles technologies

Ouvrières et ouvriers de la donnée : droits humains et IA 38

- **Antonio A. Casilli**, professeur de sociologie à l'Institut Polytechnique de Paris, spécialisé sur le travail sur les plateformes numériques et auteur de *En attendant les robots : enquête sur le travail du clic*

Remat rialiser les services publics : une urgence démocratique



**Alexandre
BASQUIN**

Sénateur du Nord et auteur de
*Numérique : Stop à
l'exploitation !*



**Sandrine
LARIZZA**

Syndiqu e CGT France Travail



**Denis
NICOLIER**

Halte au contrôle Numérique

Les effets de la numérisation dans les services publics

Maire pendant plus d'une dizaine d'années d'une commune du Nord, le sénateur Alexandre Basquin a été témoin des conséquences dramatiques de la dématérialisation des services publics. Cette logique de transformation numérique, par l'informatisation des services lancée à partir des années 1980, s'est accélérée depuis les années 2000 avec la digitalisation des services publics **qui a rendu le numérique incontournable**. Sandrine Larizza constate qu'on observe une course à la couverture internet intégrale sur le territoire pour permettre à tout usager de se connecter à un service public, **faute de guichets de proximité**.

La première vague d'automatisation des services publics de 2017 laisse aujourd'hui place à une seconde, encore plus virulente, qui s'installe dans le privé comme dans l'ensemble des services publics avec l'arrivée de l'intelligence artificielle générative.

Une logique libérale discriminante et déshumanisante

Aujourd'hui en France, **82% des démarches de services publics sont faites en ligne**. Un narratif pernecieux s'est installé, où le numérique permettrait la « simplification » administrative, dans une logique qui, au contraire, complexifie tout pour répondre à un gain de temps et d'efficacité. **Derrière ce récit, il y a un projet politique libéral, technophile et d'entrisme des géants du numérique**.

Par exemple, un comité « action publique » a été constitué par Edouard Philippe en 2022 pour porter une réflexion sur la réforme des services publics. **Une réforme évidemment adossée à la baisse des dépenses publiques**, dont une des mesures préconisée était la disparition progressive des accueils physiques pour contraindre au tout numérique. Cela s'inscrit également dans la démarche européenne "décennie numérique", dont l'objectif est d'atteindre la numérisation complète d'ici 2030. **Un projet qui ne correspond aucunement à ce que doit être un service public**, qui a pour principe fondateur l'égalité, notamment l'égalité de traitement. Or la numérisation délègue une partie des tâches aux usagers eux-mêmes.



Lisa Belluco, députée de la Vienne et Alexandre Basquin, sénateur du Nord

Alexandre Basquin dénonce ce projet politique qui combine volonté de diminuer les dépenses publiques, de réduire les effectifs et **d'organiser la défaillance publique pour favoriser l'émergence de sites marchands**. Par exemple, face à des démarches en ligne complexes pour obtenir une carte grise, des sites marchands proposent d'effectuer les démarches à la place des usagers. **Une dynamique qui galvaude le principe même de service public**. La numérisation sert la volonté des géants du numérique de nous isoler, **pour que nous devenions consommateurs de leurs outils et surtout pas des citoyens critiques**. Cela s'inscrit dans un système plus large où tout tend vers la dérégulation pour mettre fin aux États-Nations. Il rappelle également que, depuis 2017 et l'arrivée d'Emmanuel Macron, tous les ministres du numérique viennent du milieu de la tech.

La dématérialisation laisse de côté un trop grand nombre de personnes, notamment les plus vulnérables. **En France, une personne sur cinq n'a ni ordinateur, ni tablette.**

Le rapport de la défenseure des droits de 2025¹ fait état de chiffres préoccupants : 61% des personnes interrogées considèrent avoir des difficultés de relation avec les services publics, **dont 72% font porter la responsabilité sur les logiques de dématérialisation.** Cela a pour conséquence l'augmentation du non-recours aux droits, avec **23% des sondé-es qui affirment avoir renoncé à des droits face à des interfaces compliquées.** Le Secours Catholique a montré que ce non-recours est de 36% pour le RSA et 50% pour le minimum vieillesse². Cela signifie que **les personnes les plus en difficulté subissent cette double peine de la dématérialisation.** De plus, le rapport de la défenseure des droits montre que même les cadres, professions intermédiaires et jeunes, dont on pourrait considérer qu'ils sont bien outillés par rapport aux usages numériques, sont de plus en plus démunis face à des interfaces et applications de plus en plus complexes.

Une transformation du travail des agent-es du service public

En tant que conseillère France Travail et syndiquée CGT, Sandrine Larizza rappelle que **les conditions de délivrance d'un service public aux usagers sont intimement liées à l'amélioration des conditions de travail de ses conseiller-ères.** La numérisation a d'abord été facilitée par une logique de désertification des services publics dans les territoires : **créer le besoin pour créer la demande et s'assurer ainsi d'une plus grande acceptabilité sociale.** Ce choix politique imposé utilise aussi l'alibi du numérique pour vider les services publics de leurs moyens humains et pour réduire les accès directs.

L'objectif du rapport Comité Action Publique 2022, commandé par Emmanuel Macron dès 2017, était bien d'utiliser le numérique et l'IA (services publics en ligne, mise en place de plateformes...) **pour réduire de 4 points la part du PIB consacrée aux services publics.** Au-delà du discours de la modernisation de ces derniers, il s'agit avant tout de faire des gains de productivité **pour supprimer de l'humain dans tous les secteurs:** la protection sociale (CAF, Pôle Emploi, CARSAT, CPAM), l'éducation nationale, la santé et bien sûr la justice.

¹ [Rapport annuel d'activité 2025](#), Défenseure des droits

² [État de la pauvreté en France 2024](#), Secours Catholique

La dématérialisation, terme galvaudé par les impacts écologiques et matériels bien réels du numérique, **désintègre donc la relation humaine là où elle est le plus indispensable**, à savoir dans les services publics. Elle va évidemment de pair avec la logique structurelle et délétère de fermeture des guichets physique et/ou de réduction de leur accès, avec toujours moins d'agents qualifiés.

Avant 2017, le travail d'un conseiller indemnisation de Pôle Emploi, devenu France Travail aujourd'hui, consistait - en dehors de l'accueil - au traitement des demandes d'allocation chômage sur papier, effectué de bout en bout par un agent en contact avec les usagers. L'arrivée des outils numériques à Pôle Emploi a été avancée comme un gage de modernité devant transformer positivement les services publics. La numérisation s'est ainsi faite sous couvert de « facilitation » du travail des agents et de « simplification » pour les usagers.

En réalité, ces nouveaux outils se sont imposés sur la base d'une logique libérale d'extrême rentabilité et de rationalisation des services publics, avec des conséquences graves pour les agents et les usagers.

La bascule des services sur internet a entraîné la suppression des entretiens liés à l'inscription et à l'indemnisation. La relation à distance par mail entre usager et conseiller s'est réellement développée après la fermeture de l'accueil spontané des après-midis, fabriquant de manière factice le besoin général de recourir à ces échanges mails.

L'automatisation du service indemnisation est passée par une phase d'observation du travail par des équipes extérieures en lien avec les RH pour chronométrer puis découper les activités en micro-tâches. Cette taylorisation progressive du service public a ensuite laissé place à l'introduction de systèmes d'IA, avec une partie des micro-tâches déléguées à des sous-traitants faisant appel à du personnel précaire (saisie au kilomètre des éléments de rémunération) pour alimenter la machine avec des données.



Denis Nicolier, Halte au Contrôle Numérique et Lisa Belluco

Aujourd'hui, toute la partie algorithmique est sous-traitée à plus de 50%, avec des budgets dirigés vers le privé, au détriment des usagers et des agent·es. Les tâches résiduelles que la machine ne peut pas prendre en charge reviennent aux conseiller·ères, qui doivent les traiter de manière intensive et à la chaîne. Ils sont également en charge de corriger les erreurs de la machine, **devenant ainsi les secondes mains et le SAV des IA.**

Cette automatisation a eu des effets directs : **diminution du nombre de conseiller·ères** (réduction d'un tiers des effectifs après un accord RH décrétant le service « décroissant »), **déclassement du travail des conseiller·ères** (mise en concurrence de l'humain avec la machine), **confiscation des savoir-faire et nivellement par le bas des niveaux de formation.**

En parallèle, les promesses de la simplification n'ont pas été tenues. En effet, les appels et les réclamations ont augmenté de manière exponentielle, les passages en agence n'ont pas diminué, la réglementation assurance chômage s'est complexifiée au fil du temps et les services ont été déshumanisés et vidés de leur sens, **entraînant une souffrance et une dégradation du travail** (intensification et augmentation de la charge) du côté des agent·es **et une difficulté accrue des usagers pour accéder à leurs droits**, quelle que soit la catégorie socio-professionnelle (plus d'un usager sur deux ne parvient pas à réaliser seul ses démarches en ligne⁶).

¹ [Enquête « relations des usagers avec les services publics », Défenseur des Droits, 2025](#)

La numérisation des services publics, loin d'être une solution, renforce en réalité le renoncement aux droits, les inégalités et crée de nouvelles formes de dépendances au nom de la réduction de la « fracture numérique ». L'arrivée de l'IA est un bouleversement professionnel qui met en péril les expertises et les qualifications, avec une modernisation qui s'apparente en réalité à **une industrialisation du service public et débouchant sur de la maltraitance institutionnelle des deux cotés du guichet.**

Aujourd'hui, une deuxième vague d'automatisation s'impose à marche forcée suite à la mise sur le marché de ChatGPT en décembre 2022. Le déploiement accéléré et exponentiel des IA génératives à France Travail dès 2024 (151 cas d'usage recensés en juillet 2025), sans tenir compte des Instances Représentatives du Personnel et sans évaluation, impacte tous les métiers et services (indemnisation, accompagnement à l'emploi, entreprises, contrôle de la recherche d'emploi, intégration aux outils managériaux internes...) avec des applications vocales et/ou automatisés sans interfaces humaines (voir le rapport « France Travail et l'intelligence Artificielle » publié en janvier 2026). Des nouveaux dispositifs expérimentés tels que Chat FT écoute et bien d'autres laissent à craindre de graves dérives et une réduction de l'autonomie des conseiller·ères dans leurs échanges avec les usagers : l'écoute de l'ensemble des entretiens entre les conseiller·ères France Travail et les usagers. **Pour 5-6 lignes de synthèse à la clef, la confidentialité des échanges qui recouvre des situations complexes et sensibles (santé, handicap, problématiques sociales...) serait complètement remise en cause avec un risque évident de contrôle, de pression et d'uniformisation des entretiens entre usagers et agent·es.**

Le rapport de la Cour des Comptes met aussi en avant une véritable gabegie numérique : le développement d'une IA basée sur la reconnaissance des émotions (à l'insu des usagers et des agents) et qui a coûté 1,28 millions d'euros est aujourd'hui abandonnée suite à son interdiction par le règlement européen sur l'IA.

Comme il y a 10 ans, la mise en place de l'IA générative s'accompagne de sa véritable raison d'être : un plan dit d'efficience qui supprime en réalité 4 700 postes, soit l'équivalent d'une région entière de taille moyenne.

La déshumanisation des services publics par l'IA est indissociable de la destruction en cours des droits sociaux (ubérisation et plateformes des métiers et secteurs professionnels dont le dernier en date est la traduction...), de la remise en cause du droit du travail et de la protection sociale et des réformes successives qui réduisent les droits, notamment à l'assurance chômage.

Cette nouvelle vague d'automatisation touche particulièrement les secteurs où les femmes sont sur-représentées (métiers d'accueil et de l'administratif notamment), comme c'est le cas à France Travail ou dans d'autres secteurs du social. Les travaux de l'Organisation Mondiale du travail soulignent également cette sur-exposition des femmes aux conséquences de l'arrivée de l'IA générative.

Initiatives

Sandrine Larizza avance **la nécessité d'une prise de conscience collective**, pour refuser que les agent·es soient réduit·es à des rouages de ce système qui est en train de se mettre en place. La ligne rouge à ne pas franchir est l'utilisation des IA génératives, qu'elle appelle à refuser massivement avant que l'effet cliquet ne s'installe.

L'urgence n'est pas de construire des data centers énergivores en eau et en ressources pour faire tourner les IA, ni de mobiliser des milliards pour booster cette industrie. **L'urgence est de réhumaniser les services publics et de les réimplanter physiquement dans les territoires avec des agent·es qualifié·es pour répondre aux besoins essentiels des usagers.** Sur le terrain, les agent·es ne demandent pas des IA, mais des moyens humains pour réaliser correctement leurs missions.

Des propositions simples peuvent appuyer une politique de dénumérisation dans les services publics : réorienter les investissements du numérique vers l'humain (effectifs, formation, salaires...), proscrire l'IA générative, loin d'être ancrée dans les pratiques, proscrire les algorithmes de calcul automatique des droits sociaux, de contrôle et de notation sociale (profilage des usagers en cours notamment à la CAF et à France Travail), proscrire les plateformes numériques de traitement, réouvrir les accueils spontanés sans rendez-vous, renforcer les accueils pour répondre aux besoins immédiats des usagers et mettre en place des formulaires papiers, supprimer l'obligation tacite d'avoir un email et un smartphone ...

Alexandre Basquin répond aux promesses d'inclusion numérique des gouvernements par le besoin d'humanité. Il évoque un appel citoyen à **réhumaniser nos services publics et à résister à toutes les formes de numérisation outrancières.**

Si les entreprises de la tech dépassent aujourd'hui la puissance de certains États, cette puissance n'est rendue possible que grâce à nos usages. Si tout le monde quitte Facebook, Facebook s'écroule. **La puissance citoyenne d'une prise de conscience collective peut surpasser tout le reste.** Denis Nicolier présente ainsi quelques initiatives citoyennes :

A) Halte au contrôle numérique



Ce collectif s'est mis en place dans le contexte très local de Saint-Étienne. L'idée du maire de l'époque d'installer des micros dans les rues d'un quartier populaire a été le point de départ à la constitution d'un collectif contre ce projet. Une lutte qui a duré 9 mois et a eu une résonance nationale, avant que la CNIL finisse par interdire le projet.

Denis Nicolier rappelle ainsi que **ces projets sont souvent présentés au départ comme des expérimentations**, dont les enjeux seront évalués ultérieurement, mais finissent par s'installer durablement. Le collectif a ensuite continué pour traiter des sujets de la numérisation qui n'étaient pas encore portés collectivement par des organisations classiques. L'invitation d'expert·es, de responsables d'associations, de collectifs et de différents acteurs à des débats locaux qui associaient pleinement la population de la ville a permis de mener un travail spécifique sur le rapport entre individus et services publics.

Un statut d'objecteur·rice du numérique a notamment été élaboré en réponse à l'imposition du numérique dans tous les actes de notre vie. Une réflexion adaptée aux différents champs auxquels s'applique la numérisation a également été menée. Par exemple, la santé ne peut pas s'opposer totalement au numérique, dont l'utilisation est légitime notamment dans la recherche médicale.

Il y a également eu un travail avec des collectifs belges engagés dans le mouvement *L'humain d'abord !*, qui conteste l'imposition du numérique dans les services publics. Ils ont obtenu deux modifications légales en Wallonie qui garantissent un accès non numérique aux services publics. À Bruxelles, la Cour constitutionnelle a souligné que la Constitution belge garantit déjà cette possibilité de recours au non-numérique. Alexandre Basquin rappelle enfin qu'à la liberté promise par les Big Techs et les libertariens, on devrait objecter **notre liberté de ne pas utiliser leurs outils**.

Denis Nicolier souligne également que si on utilise en français le terme de « services publics », au niveau européen on parle de **services « essentiels »**. Une définition intéressante, qui permet d'inclure les services privés qui rentrent également dans cette catégorie.

B) Villeurbanne

Dès 2023, Villeurbanne a pris une délibération stipulant qu'elle organise un accueil non numérique pour ses services municipaux, offrant ainsi un droit opposable devant les tribunaux à ses habitant·es. Les agent·es ont ensuite constaté que le public venait au point d'accueil pour obtenir de l'aide sur des démarches numériques pour d'autres services publics.

En janvier 2025, la ville de Villeurbanne a accueilli et soutenu la rencontre "Numérisation des services publics, stop à la déshumanisation" organisée avec la Quadrature du Net, Changer de Cap et Halte au contrôle numérique.