

# La numérisation du quotidien, une violence inouïe et ordinaire

Accélérée par la crise du covid, la numérisation de la vie quotidienne se poursuit, brutalisant quotidiennement les dépassés et les réfractaires sur l'air du "c'est ainsi". Cette violence mériterait pourtant de trouver écho sur la place publique, explique notre chroniqueuse, d'autant plus que les services publics ne sont pas épargnés.



Imaginez que l'État et les entreprises aient décidé que tout se ferait, désormais, dans une autre langue. En anglais, mettons. Pour remplir sa déclaration d'impôts, refaire sa carte grise, ouvrir une ligne de téléphone, acheter un billet de train — ce serait en anglais. La décision aurait été motivée par d'alléchantes perspectives de profit pour les multinationales, qui pourraient licencier une bonne partie du personnel servant d'interface avec le pays hôte tout en s'épargnant les coûts de traduction de tout le marketing, des procédures techniques et de la gestion client. L'État, lui, aurait investi dans les "procédures anglicisées" pour faciliter sa mise en

conformité avec les institutions européennes et internationales. On aurait considéré qu'une bonne partie de la population — en réalité uniquement les couches les plus favorisées — maîtrisait cette langue, que les jeunes élevés aux séries et à la musique américaines la parlaient de plus en plus, et que le reste des gens allait s'y mettre. Ou plutôt, les sphères dirigeantes ne se seraient même pas posé la question. Elles seraient parties du principe que c'était un progrès, évident et consensuel, qu'il fallait s'aligner sur les pratiques du secteur privé et que de toute façon tous les pays européens faisaient pareil. Et le président de la République aurait annoncé que l'administration serait anglicisée à 100 % d'ici 2022.

Quant à vous, lassé de recevoir des courriers incompréhensibles et de ne pouvoir y répondre, vous auriez poussé la porte du Pôle emploi avec la ferme intention de régler enfin votre dossier. Mais la personne au guichet vous rappellerait d'un air désolé qu'elle n'a pas le droit de parler français. Elle vous indiquerait un stand improvisé devant lequel s'étirerait une queue de plusieurs mètres et d'où partiraient des éclats de voix courroucés. Une hôtesse surmenée traduirait les courriers tendus par les usagers, sans pouvoir intervenir sur leurs dossiers. Postés dans le hall, les vigiles se tiendraient prêts à intervenir, car bizarrement, depuis l'anglicisation des services, les agressions sur le personnel auraient augmenté, et des pancartes rappelleraient les peines encourues pour outrage à une personne chargée d'une mission de service public.

Impossible d'attendre deux heures pour accéder à la traduction. Il ne vous resterait qu'à déranger encore votre nièce qui a étudié aux États-Unis pour qu'elle fasse vos démarches. Vous rentreriez avec votre lassitude, votre exaspération. À nouveau, vous vous étonneriez que l'anglicisation des services n'ait pas déclenché un tollé et qu'elle ne suscite que des commentaires agacés en privé, sans effet.

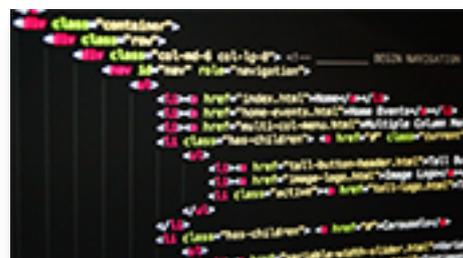
Que devient toute cette colère ? Depuis des années, tout cela se déroule dans une ambiance de faux engouement et d'autocensure. L'employée du Pôle emploi, de la CAF ou des impôts déteste proba-

blement autant que vous cette nouvelle norme qui détruit son travail. Mais ni elle, ni ses collègues, ni son syndicat n'ont émis la moindre critique en public, de peur de passer pour des anglophobes réactionnaires fermés au reste du monde.

## Treize millions de personnes pour qui la vie est devenue impossible

Cette histoire m'est venue quand j'ai dû à nouveau effectuer les démarches en ligne de mes parents. Malgré leur âge, ils ne font pas partie des 23 % de la population adulte qui se disent "mal à l'aise avec le numérique"<sup>1</sup>. Ils possèdent des ordinateurs personnels depuis des décennies, et je me souviens que mon père m'a montré comment envoyer un courriel en 1995. Mais, bien qu'ils soient privilégiés et disposent de tout le matériel nécessaire, il leur est impossible de jongler avec une dizaine d'espaces personnels et des codes confidentiels envoyés par SMS. Le problème à résoudre ce jour-là, la résiliation d'un abonnement *Free*, fait sans doute partie des cas extrêmes auxquels ils pouvaient être confrontés : pour obtenir l'adresse à laquelle renvoyer sa box, il faut composer le numéro d'un serveur vocal et passer sans encombre toutes les procédures de vérification automatisées. À ce stade déjà psychédélique, l'entreprise dont le fondateur est copropriétaire du quotidien dit de référence [le journal *Le Monde*] de ce pays a décidé de vous tendre un piège : le robot vous demande votre "code hotline", un code dont vous n'avez jamais entendu parler, qui n'est ni votre identifiant ni votre code secret. Il est caché dans la rubrique "Mon assistance" de votre espace personnel, mais pour le savoir, j'ai dû aller enquêter sur des forums d'utilisateurs en ligne. Ensuite, il fallait encore repasser par la plateforme téléphonique sans se tromper à aucune de ses étapes, récupérer le formulaire de résiliation actualisé que le serveur vous fait envoyer par courriel, l'imprimer, puis se débrouiller pour trouver un point relais affilié à une entreprise bien spécifique, là encore en allant le chercher sur internet. Mes parents n'avaient tout simplement aucune chance d'y arriver. Aucune.

Pxhere (CC0)



Officiellement, nous avons donc 23 % de la population française, c'est-à-dire plus d'un adulte sur quatre, c'est-à-dire treize millions de personnes, pour qui la vie est devenue impossible. Treize millions de personnes qui ne peuvent même plus s'acheter un billet de train, qui se sentent incompetentes et humiliées, font la queue dans les *Maisons des services publics* et n'ont aucune chance de trouver un emploi par les voies officielles, de percevoir les allocations auxquelles elles ont droit ou de toucher les subventions à la rénovation thermique.

C'est le résultat de la numérisation des services : plus d'un adulte sur cinq est devenu illettré parce que l'État et les entreprises, en vingt ans, ont imposé l'équivalent d'une nouvelle langue.

Pour quelqu'un qui n'a jamais possédé d'ordinateur et ne se connecte jamais, son apprentissage est hors de portée — pas plus qu'on peut maîtriser l'anglais, le chinois ou le norvégien en quelques mois, à moins d'y consacrer absolument tout son temps.

C'est l'une des transformations sociales les plus radicales et les plus absurdes qui ait jamais été menée ; et les élites ont réussi à faire en sorte qu'on s'oblige à la considérer comme une évidence, un détail pratique dont toute personne de bonne volonté peut très bien s'accommoder

"Il va falloir vous y mettre".

<sup>1</sup> *Mission société numérique*. Cité par Julien Brygo, *Le Monde diplomatique*, août 2019 et juin 2020.

## L'État ne devrait pas pouvoir exiger l'achat d'un ordinateur, d'un "smartphone", d'une imprimante, d'un scanner et d'un abonnement internet

Mais les discours misérabilistes sur la "fracture numérique" ignorent un point essentiel : c'est le fait que parmi ces treize millions d'individus, une bonne partie pense peut-être que l'État ne devrait pas pouvoir exiger d'eux qu'ils achètent un ordinateur, un smartphone, une imprimante, un scanner et un abonnement internet (le parc électronique de base) ; qu'ils aident des entreprises privées à faire du *data mining* ; qu'ils transforment leur vie pour se consacrer à ces systèmes addictifs et envahissants ; qu'ils contribuent à la suppression des fonctionnaires et aux licenciements induits par la numérisation.

Une partie d'entre eux pense aussi qu'on ne peut pas les obliger à polluer en achetant toutes ces machines "dématérialisantes". Qu'on veuille les aider ou leur botter les fesses, on présente toujours ceux et celles qui répugnent à numériser leur vie comme des gens qui n'ont pas encore compris, alors que, bien au contraire, ils ont souvent très bien compris.

La question n'est pas celle de l'aptitude personnelle mais celle de la liberté.

La numérisation des commerces et des administrations a en elle-même des conséquences plus directes et décisives que les résultats des élections de ce mois de juin. Elle est pourtant totalement absente du débat public. Hormis le collectif *Écran total*<sup>2</sup>, qui rassemble depuis une dizaine d'années des professionnels confrontés à la déshumanisation de leurs métiers par le numérique et des chômeurs en lutte contre la "bunkérisation" des services publics, rares sont ceux qui ont le courage d'en tirer les conclusions politiques.

### Après cet article

- Libertés : [Pour vivre libres, sortons du bocal numérique](#)

---

<sup>2</sup> Parutions disponibles aux éditions de la Lenteur. Contact : 13, rue du Repos, 75020, Paris.