

Précaires, personnes âgées, ruraux... les naufragés de la "dématérialisation" des services de l'Etat

Impôts, Pôle emploi, allocations familiales... Les services de l'Etat ont amorcé depuis quelques années leur "dématérialisation". Les guichets disparaissent peu à peu pour laisser place aux sites Internet. Laissant 13 millions de Français mal-connectés, non-connectés ou étrangers aux pratiques numériques sur le carreau.



Le droit à être déconnecté semble n'avoir que peu de jour devant lui. Le gouvernement actuel, dans le prolongement de l'action des précédentes mandatures depuis le début des années 2000, s'est fixé un cap : dématérialiser 100 % des services de l'Etat à l'horizon 2022.

Autrement dit, pour solliciter certains droits ou un document, il faudra que chaque Français se débrouille seul

face à son écran.

Pour de nombreux services, c'est d'ailleurs déjà le cas actuellement. S'inscrire à Pôle emploi, remplir les démarches pour obtenir la prime d'activité ou demander une carte grise, par exemple sont autant d'actions qui ne peuvent se faire qu'en ligne. Un problème pour de nombreux Français. Qu'ils soient en zone blanche, et dépourvus de connexion à Internet, ou qu'ils ne maîtrisent pas les codes du numérique... 13 millions de personnes sont concernées, selon l'étude menée en 2017 par le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie ([Credoc](#)).

Parmi les oubliés de ce virage numérique, les personnes "non éligibles à un Internet de qualité" représentent 11,1% des Français selon l'[UFC-Que-Choisir](#) et son étude "Transition vers le haut débit : l'inadmissible amplificateur de la fracture numérique" publiée en septembre 2017. La majorité d'entre eux sont des retraités vivant en zones rurales. C'est d'ailleurs à ce public que s'adresse la Poste qui a annoncé vouloir lancer un "service d'aide à la déclaration des revenus en ligne" assuré par leurs facteurs contre la modique somme de 50€. Pour certains, le désengagement de l'Etat est une opportunité comme une autre.

Paul fait partie de cette population. Retraité de la SNCF, il ne quitte plus son village de Dun, dans le département de l'Ariège. Si le haut débit arrive peu à peu, la totalité des 500 habitants de la commune n'y a pas encore droit.

"Je n'utilise que très peu Internet mais quand je le fais, il faut être patient", raconte l'homme de 68 ans.

Mais ce n'est pas la rapidité de sa connexion qui l'inquiète. Même si elle le handicape, il sait que des travaux sont en cours pour que l'ADSL se propage dans les mois prochains.

"Il y a trop de cases à remplir, de données personnelles à renseigner. C'est du chinois. Et qui me dit que l'on ne va pas m'arnaquer, me voler ?", lance-t-il, inquiet.

Son fils est là pour le rassurer et le guider, mais ce n'est pas le cas de tous.

"On les exclut de la société"

"Chez les seniors ou les ruraux, les personnes isolées sont les plus à plaindre. Elles ne peuvent bénéficier de l'appui de leur famille, de personnes qui ont pu accéder à ces technologies. Et quand à cela s'ajoute l'impossibilité de se connecter convenablement, on les exclut de fait de la société", constate Jacques-François Marchandise, délégué général de la Fondation nouvelles générations internet (FING).

A travers ses recherches, notamment en coordonnant l'enquête "Capacity" sur les usages numériques des Français publiée en mars 2017, ce militant de l'inclusion numérique a pu dresser une sorte de portrait robot des personnes les plus lésées. Après les seniors et les ruraux : les précaires, les bas-revenus et les non-diplômés sont en première ligne.

41% des personnes à bas revenus déclarent ne pas savoir se servir des outils numériques

L'étude du Credoc le confirme. Si 90% des diplômés du supérieur ont recours sans encombre aux démarches administratives en ligne, ce taux tombe à 59% pour les bas revenus et à 30% pour les non-diplômés. 41% des personnes ayant des bas revenus déclarent même ne pas savoir se servir des outils numériques. Parmi eux, de nombreux jeunes. Etonnant alors que l'on montre les nouvelles générations comme baignées dans les nouvelles technologies.

"Les gens viennent chercher de l'humain où il y en a"

"Utiliser Snapchat et Instagram, ce n'est pas la même chose que naviguer sur le site de Pôle emploi", plaisante Julien, 26 ans.

Le jeune homme habite depuis toujours dans les Pyrénées-Orientales, dans une commune toute proche de Perpignan. Mauvais élève au lycée, "un peu agité", il arrête sa scolarité en classe de terminale BEP comptabilité pour jongler entre les petits boulots. Livreur, homme d'entretien... Décidé à revenir vers les chiffres, il a voulu s'inscrire à Pôle emploi pour trouver une formation il y a quelques semaines.

"Je suis allé en agence et un agent m'a dit qu'il ne pouvait pas me conseiller, il fallait commencer par s'enregistrer sur Internet", se souvient-il.

Dès lors, il a tenté de le faire via son mobile, ne possédant pas un ordinateur.

"C'était impossible. Je ne savais pas où cliquer. Quand je suis enfin arrivé sur un formulaire, on me demandait des choses dont je ne connaissais même pas l'existence", raconte-t-il. Il s'est alors tourné vers une mission locale "pour demander de l'aide et s'en sortir, plutôt que d'abandonner".

► Lire aussi : **Les millennials, des monstres abrutis d'Internet ? Ce que les ados ont vraiment dans la tête**

Certains ne feront pas ce choix, préférant renoncer à leurs droits (RSA, allocations familiales...) plutôt que de demander de l'aide. Mais à en croire Joran Le Gall, président de l'Association nationale des assistants de services sociaux (Anass), beaucoup font le même choix que Julien. Il témoigne d'un afflux massif, auprès des travailleurs sociaux, de personnes se disant en difficulté face aux démarches administratives numériques.

"Il y a de moins en moins d'accueil, de conseillers, de personnes à l'écoute... Alors les gens viennent chercher de l'humain où il y en a", analyse-t-il.

Ces professionnels, débordés, tentent alors de faire face

"alors que nous ne sommes pas formés pour. Ça ne fait pas partie de nos missions de faire de l'initiation à l'informatique."

Surtout, cette solution n'est pas durable. Souvent les conseillers

"font à leur place à défaut d'avoir le temps et les moyens de leur apprendre la marche à suivre".

"On a complexifié les démarches pour de nombreux citoyens"

Pour pouvoir apprendre et acquérir cette culture numérique qui leur est étrangère, les personnes en difficulté peuvent se tourner vers certaines structures comme l'association "Défis" basée à Lorient (Morbihan). Créée depuis 10 ans, elle a pour objectif d'accompagner ces populations – sur la base du volontariat ou sur les conseils des administrations – vers l'autonomie pour "réduire la fracture numérique".

"Il y a deux types de fracture. Une première 'matérielle' et une seconde 'd'usage'. Par nos ateliers, ces personnes ont l'occasion de se familiariser à la machine tout en acquérant les codes d'utilisation", rapporte son directeur, Florian Le Berre.

Même s'il agit en coopération avec des structures publiques, il estime que les effets excluants de la dématérialisation auraient pu être anticipés.

"On a dématérialisé en se disant que ce serait simplifier les démarches pour de nombreux citoyens. Mais pour certains, ça les complexifie. Alors aujourd'hui, on tente de rattraper notre retard."

"Médiateurs du numérique"

Un constat amer qui est partagé jusque dans les organes gouvernementaux. Oriane Ledroit dirige la mission "Société Numérique" pour le secrétariat d'Etat au numérique rattaché au ministère de l'Economie et des Finances.

"Ceux qui ont ouvert la voie à la dématérialisation, à l'origine, sont partie d'une démarche trop optimiste", relate-t-elle. "On a cru que l'appropriation du numérique allait se diffuser par elle-même à toutes les couches de la société, comme si c'était dans l'ordre des choses de maîtriser ces outils."

Mais selon elle, l'heure de la prise de conscience est désormais venue.

"Il y a un réel besoin d'accompagnement, on ne peut pas fermer les yeux. Il nous faut agir avant qu'il y ait un sentiment de défiance des populations qui peuvent se sentir comme oubliées."

De son travail, des propositions sont nées. Comme celles de "structurer" les organisations chargées d'accompagnement. Comprendre : renforcer et aider les associations pour les faire intervenir en appui des administrations. Les arbitrages finaux ne seront connus qu'à la fin du mois d'avril, indique le Secrétariat d'Etat à Marianne. Mais le temps presse. Dans quatre ans, tout passera par Internet.

Arbitrages gouvernementaux fin avril

"C'est comme si vous aviez le TGV qui passe au fond du jardin, vous savez que ça va très vite, qu'il y a plein de gens à l'intérieur, mais pour vous la prochaine gare elle est à 400 kilomètres", déclarait — dans un langage très imagé — Mounir Mahjoubi, secrétaire d'Etat au numérique, en octobre dernier à propos des "exclus du numérique" assistant à la dématérialisation. "L'objectif est qu'à l'été 2018 chaque territoire soit en mesure de déployer des parcours d'accompagnement et de formation au numérique".

Par le biais des associations, comme le demande le Conseil national du numérique, ou par l'implantation de "médiateurs du numérique" dans les administrations. Des employés chargés d'accompagner temporairement les personnes en difficulté face aux démarches numériques. Dans tous les cas, ce sera faire une croix à court terme sur une bonne partie des économies espérées du fait du processus de dématérialisation.

Réduire la fracture numérique a un coût.