

Version 8 du 17 septembre 2023

CAHIER REVENDICATIF de l'UNIR SOLIDAIRES

**Pour en finir avec la fracture numérique subie par les
sénior·e·s : une société où la technique
est au service de l'Humanité**

Plan du Dossier

Préambule

Introduction

1/ L'illectronisme, c'est quoi ?

A/Définition

B/Le cauchemar des plus modestes

C /Risque d'isolement

2/ Alerte du Défenseur des droits sur l'accès aux Services publics

A/Renoncements aux droits

B/ Services publics exsangues

3/ Origines de la fracture numérique chez les sénior·e·s

A/ Accès aux technologies

B/ Discriminations cumulées

C/ Sociabilité dégradée

4/ Services en ligne et dématérialisation : quelle finalité ?

A/ Automates et sites web

B/ Salarié·e·s sacrifié·e·s

C/ Fonction publique attaquée

D/ Capitulation

E/ Tout devient compliqué

F/ Désertification génératrice de violences

5/ Les missions de Service public reportées sur le secteur social et associatif

6/ Les arnaques des services payants

A/ Marchandisation

B/ Taxer l'accès aux droits

7/ Plateformes numériques : l'obsession client·e contre le service public

A/ L'obsession client·e

B/ Une aubaine pour les fournisseurs de matériel informatique et d'accès internet

C/ Toujours moins de service public

D/ Des dépenses supplémentaires

8/ Santé et transport : deux exemples de services publics en ligne

A/ Doctolib

B/ SNCF, services en ligne ou sur automates

9/ Les solutions proposées

A/ Des cours pour les illettrés

B/ Comment maintenir le lien social ?

10/ Recommandations du Défenseur des droits

Nos revendications

Version 7 du 1er Août 2023

CAHIER REVENDICATIF de l'UNIR SOLIDAIRES

Pour en finir avec la fracture numérique subie par les sénior·e·s : une société où la technique est au service de l'Humanité

Préambule

Avant tout, il nous semble important de revenir sur un principe : l'outil informatique doit être considéré comme tel et ne pas être une fin en soi. En conséquence, la possession et l'utilisation de celui-ci ne doit pas être une obligation, et donc, l'isolement des usagè·e·s du fait de la dématérialisation des services publics (et privés) doit être considéré comme une discrimination à leur égard, et sanctionné comme tel. D'ailleurs, nous devons rappeler que le Manifeste « Pour un Service Public plus humain et ouvert à ses administré·e·s », porté par de très nombreuses Organisations, dont l'Union Syndicale Solidaires, affirme : « Le numérique doit, conformément à l'article 1 de la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, être au service de chaque citoyen.ne ... Pour cela, le maintien d'une alternative au numérique s'impose, conformément à la Loi et à la jurisprudence du Conseil d'État ». Nos recherches (voir ci-dessous) nous ont montré que les pouvoirs publics ont pris de grandes libertés vis à vis de ces principes, sans trouver jusqu'à présent d'opposition collective massive à ce rouleau compresseur.

Ensuite, nous nous devons d'appréhender la pertinence du développement d'Internet, et de l'informatique en général, en termes d'impact environnemental du numérique, alors que la transition sociale et écologique devrait être une boussole pour les politiques publiques. Dès 2013, les auteurs de « La face cachée du numérique » ([Fabrice Flipo](#), [Michelle Dobré](#), [Marion Michot](#)), révélaient l'impact négatif de cette technologie :

- l'extraction de matières premières plus ou moins rares pour la fabrication des matériels informatiques,
- l'émission de gaz à effet de serre lors du processus de fabrication et lors du fonctionnement des matériels et des réseaux électroniques,
- la consommation importante d'électricité pour faire fonctionner les réseaux informatiques et refroidir les centres de stockage et de données,

- les pollutions dues à l'extraction des matières premières et à la production de déchets électriques et électroniques.

À ceci se rajoutent les conditions de travail déplorables des salarié·e·s, souvent mineur·e·s qui travaillent à l'extraction des métaux rares, le pillage des ressources dans les pays émergents, le gaspillage provoqué par ce qu'on appelle « l'obsolescence programmée » des matériels (ordinateurs, téléphones portables et smartphones), la mise en place de réseaux mobiles par ondes électromagnétiques dont on ne sait aujourd'hui quel impact elles auront à terme sur la santé des personnes (parce qu'aucune étude officielle sérieuse ne s'y penche), l'émergence d'empires financiers dans ce domaine, plus riches que des États, et qui imposent leurs lois aux élu·e·s et gouvernant·e·s.

Il importe également d'évoquer les dangers liés à l'utilisation du numérique :

- la captation de données personnelles : déplacements, fréquentations, habitudes, lectures, opinions politiques, orientation sexuelle, problèmes de santé...
- l'impact négatif sur la santé mentale : anxiété, dépression, isolement, addiction, dépendance,
- l'orientation des choix individuels : achats, centre d'intérêt, émotions, loisirs, votes ...
- le risque de fichage, de traçage, de cyberattaque, d'usurpation d'identité ...

À ce titre, les inquiétudes ne manquent pas : nous n'avons qu'à regarder ce que certains états, peu progressistes, mettent en place pour contrôler leur population (reconnaissance faciale, coupures d'Internet, écoutes ...), ou plus pernicieux encore, la prise de contrôle de vos communications, quasiment invisible, comme le permet le Système Pegasus que de nombreux États ont acheté à son fabricant sans aucun contrôle d'utilisation...

Si ces réflexions concernent, tou·te·s les citoyen·ne·s, elle concernent aussi les senior·e·s et nous souhaitons témoigner de nos doutes quant à l'avenir du monde, de la terre et de l'Humanité.

Introduction

De plus en plus présents dans notre quotidien, le numérique et les objets connectés ont fait leur place au sein de nos vies. Mais comme tout nouveau phénomène sociétal, il a des conséquences, à commencer par ce qu'on appelle la fracture numérique.

En 2018, l'association Les Petits Frères des Pauvres a rendu publique une étude qui traite de l'exclusion numérique des senior·e·s et l'absence d'accès à internet (26,7% des 60-74 ans pour l'INSEE en 2019).

Avec l'avancée en âge (à partir de 75 ans), les activités peuvent s'avérer plus compliquées à réaliser du fait d'un déclin cognitif (plus ou moins tardif selon les individus), d'une plus

grande fragilité physique, psychologique : difficulté d'adaptation, mémorisation défaillante, démotivation, absence d'investissement dans de nouvelles activités, baisse de l'estime de soi. Le lien social s'effrite également, la personne se replie sur elle-même et cesse de jouer un rôle social, y compris au sein de la famille, régresse. Plus de sorties, de contacts téléphoniques, de relations avec son voisinage.

Les données de l'INSEE (2019) montrent que 67,2 % des plus de 75 ans souffrent d'illectronisme, et parmi celles et ceux-ci, ce sont les femmes de plus de 80 ans, vivant seules, avec de faibles revenus, qui sont le plus touchées. Le recours aux téléprocédures apparaît comme un facteur d'aggravation des inégalités ; dans le même temps, les solutions offertes pour accompagner la baisse de l'emploi public et la fermeture des services dans les territoires sont loin d'être satisfaisantes.

Si la tendance s'améliore depuis ces 10 dernières années, 4 millions de senior·e·s restent coupé·e·s de la vie numérique et d'Internet. Dans un contexte de digitalisation des services, et notamment des services publics, les personnes âgées - handicapées ou non - et les personnes issues de conditions socio-économiques pauvres tendent, encore une fois, à être mises de côté.

En 2019, 71 % de la population est utilisatrice quotidienne ou presque d'outils numériques, soit 24 points de plus qu'en 2009. Cet usage quasi-quotidien se démocratise, même chez les personnes de 75 ans ou plus parmi lesquelles il est passé de 5 % à 19 % entre 2009 et 2019. Dans cette période, les disparités sociales se sont réduites pour l'usage quotidien du numérique : l'écart entre les 75 ans ou plus et les moins de 30 ans est passé de 66 à 41 points, celui entre les diplômé·e·s du supérieur et les non-diplômé·e·s de 63 à 24 points, celui entre les cadres et les ouvrier·e·s de 49 à 14 points.

L'âge s'impose comme un critère révélateur de la fracture numérique. Les senior·e·s sont l'une (en situation de handicap ou pas), si ce n'est la catégorie de la population la plus isolée en ce qui concerne l'accès aux technologies du numérique : parce qu'ils et elles ne ressentent pas l'utilité de s'équiper par exemple, ou ne savent pas les utiliser.

A priori, Internet et les services en ligne pourraient être un vecteur de lien humain, et permettre plus de justice sociale, puisqu'ils favorisent l'égalité et la liberté d'accès aux connaissances. Certain·e·s senior·e·s n'ont pas tardé à adopter cette nouvelle technologie. Cependant, le numérique ne remet pas en cause les inégalités, et de ce fait, laisse sur le bord du chemin de nombreuses personnes.

1/ L'illectronisme, c'est quoi ?

A/Définition

L'illectronisme est un mot utilisé pour exprimer l'inhabileté numérique, l'illettrisme numérique, ou encore illettrisme électronique. Pour faire simple, cela représente la difficulté, voire l'incapacité, que rencontre une personne à utiliser les nouvelles technologies à cause d'un manque ou d'une absence totale de connaissances à propos de leur fonctionnement.

Une personne sur quatre ne sait pas s'informer et une sur cinq est incapable de communiquer via Internet

B/Le cauchemar des plus modestes

Obtenir de l'information sur Internet est une fonction fondamentale. Pourtant, 24 % de la population apparaît en être incapable : 9 % se sentent réellement incompetent·e·s bien qu'usager·e·s d'Internet, tandis que 15 % sont non-usager·e·s. Parmi les usager·e·s d'Internet, 33 % ne sont pas en mesure de se renseigner sur des produits et services et 49 % de rechercher des informations administratives ou de répondre aux demandes de renseignements et/ou de documents est particulièrement problématique, comme en témoigne le rapport du Défenseur des droits de 2019. Pour les personnes concernées, la dématérialisation de l'administration accroît le risque de non-recours à des prestations ou à des pertes de droits, et aggrave les situations des plus modestes.

C/Risque d'isolement

Alors que communiquer via Internet paraît quasi incontournable dans le monde professionnel, un peu plus de 6 % des personnes apparaissent réellement incompetentes, tandis que 15 % sont en fait non-usagères. Parmi les usager·e·s d'Internet, 14 % n'ont ni envoyé ni lu de courriels et 54 % n'ont pas communiqué via les réseaux sociaux (qu'ils soient personnels ou professionnels). Cela accroît le risque d'isolement relationnel et réduit les chances d'obtenir de l'aide en cas de besoin.

2/ Alerte du Défenseur des droits sur l'accès aux Services publics

A/Renoncements aux droits

Dans un rapport publié le 16/01/2019, la Défenseure des droits pointe le fait que un tiers de Français·e·s ont parfois dû renoncer à des démarches, parce qu'il fallait utiliser Internet. Elle alerte également sur le danger que la seule ambition, pour la numérisation, se résume à pallier la disparition des services publics sur certains territoires, et à privilégier une approche budgétaire. Les non-diplômé·e·s, les personnes âgées, les personnes handicapées, les détenu·e·s et les sans-abri sont les plus touché·e·s par ces inégalités.

B/ Services publics exangues

Ce que l'on peut retenir de ce rapport, c'est le sentiment de dégradation continu des services publics. Le Rapport cité signale près de 56 000 réclamations auprès de l'institution portant sur la lente détérioration de services fondamentaux, soit 5 000 de plus que l'année précédente.

Selon l'institution, chargée de défendre les droits des citoyen·ne·s contre l'administration, les missions des services publics sont la raison même d'un consentement à l'impôt et leur diminution hypothèque la redistribution des richesses.

3/ Origines de la fracture numérique chez les senior·e·s

A/ Accès aux technologies

On observe depuis quelques années un véritable fossé se creuser entre les utilisatrices et utilisateurs et les non-utilisatrices et non utilisateurs de l'informatique du fait notamment des inégalités d'accès à ces nouvelles technologies (ordinateurs, smartphones, tablettes ou tout autre objet connecté). Le manque de connaissances techniques et d'initiation progressive aux outils renforce l'insécurité et le sentiment d'exclusion des senior·e·s (en situation de handicap ou non) et face à Internet. Un quart des plus de 60 ans se sent exclus des « bienfaits » d'Internet. Souvent parce que les outils indispensables sont trop onéreux.

Cette situation n'est pas nouvelle mais la conséquence directe d'une évolution rapide des outils numériques, bien plus rapide que les moyens mis en place pour former les senior·e·s à leur utilisation. Par exemple, la quasi-totalité des français·e·s de plus de 40 ans n'ont pas eu la chance de pouvoir bénéficier d'une formation au numérique durant leur scolarité.

Il y a celles et ceux qui n'ont pas accès aux technologies et au réseau. Et il y a celles et ceux qui se sentent perdu·e·s car ne maîtrisant pas suffisamment la technologie, ne disposant pas de soutiens directs pour les aider et qui ont peur de faire des erreurs, ne seraient-ce que de manipulations. Ces dernier·e·s sont appelé·e·s les « abandonnistes ».

B/ Discriminations cumulées

L'absence de compétences numériques concerne 2 % des usager·e·s d'Internet. Si l'on ajoute les non-usager·e·s, 17 % de la population se trouve en situation d'illectronisme. Le profil des personnes concernées reflète largement celui du non-usage : les plus concernées, sont les personnes âgées, peu diplômées, au niveau de vie modeste. L'âge joue davantage sur les compétences que sur l'équipement, alors que le niveau de vie est plus discriminant pour l'équipement que pour les compétences.

Le premier problème se situe au niveau de la difficulté rencontrée par les personnes âgées et isolées, pour réaliser certaines démarches administratives. Obtenir une carte grise, faire sa déclaration de revenus, suivre ses comptes bancaires, demander des prestations à la CAF (APL, AAH ...), renouveler un titre de séjour : autant de démarches qui se dématérialisent chaque jour un peu plus et qui deviennent complexes pour les senior·e·s, souffrant d'illectronisme ; même chose pour accéder aux fournisseurs d'énergie, ou d'accès Internet.

Les syndicats, les SUD compris, et les Unions de syndicats ou Fédérations, Solidaires compris, ne sont pas exempts de reproches à l'encontre des adhérent·e·s senior·e·s qui peinent à utiliser les nouveaux outils, ou qui, simplement, n'en voient pas l'utilité. Les militant·e·s d'aujourd'hui nous disent que sans smartphone, plus de syndicalisme : cet outil est devenu incontournable pour les camarades en activité. Mais qu'en est-il pour les retraité·e·s ? Leurs souhaits en la matière ne sont pas forcément respectés : pour autant, elles et ils doivent pouvoir bénéficier d'une information complète, comme tou.te.s les autres adhérent·e·s.

C/ Sociabilité dégradée

Encore aujourd'hui en France, près d'un adulte sur cinq n'utilise pas d'outil numérique ou abandonne en cas de difficulté. Les personnes âgées de plus de 70 ans sont très nombreuses dans cette situation (36 %).

Ensuite, ce fléau touche également à un volet important de la vie des senior·e·s : la communication et la sociabilisation. Le fait de ne pas utiliser de smartphones ou d'ordinateurs les pousse à se retrouver en marge malgré eux. Le constat est vite fait : les personnes âgées, qui ne sont pas à l'aise avec l'utilisation de smartphones et d'internet sont d'avantage privées de relations sociales et familiales. Les non-utilisatrices et non-utilisateurs de moyens de communications modernes s'habituent petit à petit à ne pas être informé·e·s et se détachent progressivement, dans le silence, sans que cela soit ressenti comme un manque de leur part.

4/ Services en ligne et dématérialisation : quelle finalité ?

Internet est devenu incontournable pour de nombreuses démarches de la vie quotidienne. C'est pratique (si on sait s'en servir), pas cher (vrai et faux : abonnements et équipements ne sont pas bon marché), rapide (inutile de se déplacer, de faire la queue pendant des heures à des guichets, des caisses des magasins ...).

A/ Automates et sites web

Mais est-ce seulement pour cela que de plus en plus de guichets de services publics sont remplacés par des automates, des sites web, des « aides en ligne » ? N'était-il pas envisageable, même en considérant que le numérique est un outil indispensable, de maintenir de la présence, de la relation humaine, dans le service au public ? Un automate de vente est-il réellement plus efficace et pertinent qu'un·e guichetier·e qui saura prendre son temps et expliquer les meilleures solutions, les meilleurs tarifs pour voyager, envoyer un courrier ou choisir un fournisseur d'accès ?

B/ Salarié·e·s sacrifié·e·s

Nombre de magasins s'y sont mis également. En effet, la possibilité de commander en ligne, et de se faire livrer, est un plus qui évite le port de charges lourdes, de longues attentes en caisse, mais ce n'est pas la raison principale de ces facilités. Quelles en sont les réelles conséquences pour les conditions de travail, les statuts, les salaires et le volume des effectifs des salarié·e·s dans les magasins concernés ? Il en est de même pour les caisses automatiques. Les client·e·s font tout, seul·e·s, cela leur coûte le même prix, et les diminutions d'effectifs correspondantes enrichissent les actionnaires. Les choix technologiques des industriels répondent surtout aux impératifs du moment : gagner du temps, et de l'argent. Il est pathétique de voir des senior·e·s se précipiter vers les automates de vente ...

C/ Fonction publique attaquée

Parallèlement à la montée en puissance du numérique, c'est la maîtrise des dépenses publiques qui a pris le dessus dans l'organisation de la société. On ne cherche pas avant

tout à savoir quel type de service il faut mettre à disposition, mais combien cela va coûter à la collectivité, et combien rapportera la possibilité de remplacer les dits services par des algorithmes. De plus, comme la baisse des impôts est présentée comme une variable pertinente du blocage des salaires, et de la perte de pouvoir d'achat, diminuer le nombre de fonctionnaires et réduire le budget de l'État est bien perçu. La conséquence, c'est la baisse des effectifs disponibles pour offrir un service public universel, qui ne laisse personne de côté - ce qui n'est pas la vocation d'Internet. Une autre solution serait de réviser la politique fiscale et de mettre à contribution les plus aisé·e·s et les actionnaires... Mais ce n'est pas dans l'air du temps. La conséquence, c'est que 11 millions de personnes en France aujourd'hui ne sont pas « à l'aise » avec la technologie numérique, ce qui est une source d'exclusion dont il faudrait s'occuper concrètement.

D/ Capitulation

Peu à peu, au sein même des entreprises, les services au personnel ou aux client·e·s ont été externalisés sur des plateformes ou des sites où c'est l'utilisateur qui fait tout, qui doit impérativement savoir ce qu'elle ou il veut, le prix qu'elle ou il veut mettre, le document dont elle ou il va avoir besoin. Il n'est presque plus possible d'avoir en direct une interlocutrice ou un interlocuteur : on questionne la machine, qui a programmé toute une liste de questions et de réponses types. Et si là encore, vous n'êtes pas satisfait·e·s, soit de guerre lasse, vous abandonnez, soit vous devrez faire le cas échéant un courrier recommandé pour expliquer vos réclamations, ou essayer de joindre par téléphone le service d'aide (payant, le plus souvent, grâce aux numéros 08), tout dissuade de chercher une solution autre, quand les choix prévus ne vous conviennent pas.

Combien de personnes entendons nous dire que, certes, la Mutuelle n'a pas remboursé au bon taux, mais, l'erreur est minime (10, 20, 50 € ...), ou la banque a facturé un peu trop de frais : on ne réclame pas, c'est devenu trop compliqué.

E/ Tout devient compliqué

C'est sans évoquer les « bugs » qui vous entraînent sur des produits dont vous ne vouliez pas mais que vous avez payés par erreur, et qu'il n'est pas envisageable de vous faire rembourser : il fallait faire attention.

Nous subissons également cette propension des services en ligne, qu'ils soient publics ou marchands, à modifier régulièrement leurs logiciels informatiques - probablement pour gagner encore en productivité ou en rentabilité - mais qui complexifie l'accès à celles et ceux qui ne sont pas à l'aise avec le numérique et qui doivent de fait apprendre à se servir d'un nouvel outil (alors que le précédent était - presque - devenu familier). Ce qui est une source de stress supplémentaire, d'incompréhension, voire d'abandon de services utiles que l'on ne maîtrise plus.

F/ Désertification génératrice de violences

Ce n'est certainement pas un hasard si partout, aujourd'hui, à tous les guichets, sont placardés des affiches rappelant qu'il est interdit d'agresser verbalement les agent·e·s, et

que les contrevenant·e·s sont passibles d'amendes. En faisant disparaître les files d'attente pour limiter la présence du public dans les locaux des administrations, la dématérialisation évite également des situations de tension entre les usager·e·s et les employé·e·s.

5/ Les missions de Service public reportées sur le secteur social et associatif

Tandis que des services publics ferment leurs portes, le développement de points d'accueil numérique, comme les bornes numériques ou les Maisons France Service, ne permet pas à lui seul de répondre aux besoins de toutes les personnes bloquées dans leurs démarches. Le développement du numérique se substitue à l'accueil physique, alors qu'il nécessite lui-même un accompagnement humain. Les personnes précaires se tournent donc souvent vers les associations, les collectivités territoriales, les centres sociaux, voire par exemple les employé·e·s de médiathèques, pour leurs démarches en ligne.

Nous assistons de facto à l'externalisation des missions de service public en matière d'information, d'aide à la constitution des dossiers et de saisie des demandes pour de nombreuses démarches.

Des associations, des syndicats ou encore des professionnels du travail social accompagnent des personnes dans leur accès aux droits, mais ces démissions du service public excluent toujours un peu plus du droit commun une frange de la population et portent atteinte au principe d'égalité d'accès au service public, ainsi qu'à sa gratuité et sa continuité.

6/ Les arnaques des services payants

A/ Marchandisation

Nombre de cyber-cafés, de pseudo-associations, ou de sites dits de « Services Publics » proposent aux gens « perdus » des solutions rapides pour accéder aux demandes de documents officiels : actes de naissance, de mariage, de décès ... Solutions qui vont faciliter, réellement, la tâche de celles et ceux qui peinent à se retrouver dans le jargon administratif (vous avez sûrement constaté que, régulièrement, le document qui vous est demandé par une administration, par exemple, pour justifier d'un droit, porte un autre nom sur le site du service auquel il faut s'adresser pour en faire la demande : on cherche vainement quel document il faut exactement demander. Et à quel prix : pour un extrait de naissance, cela peut aller jusqu'à 30 euros !).

B/ Taxer l'accès aux droits

Ces nouveaux acteurs qui émergent font rimer dématérialisation et marchandisation. Cela concerne à la fois l'accès aux services publics en général, par exemple pour renouveler un document comme la carte d'identité, un titre de séjour, ou la carte grise, mais aussi l'accès aux prestations sociales. Dans ce domaine, un « accompagnement » est proposé, prétendument pour lutter contre le non-recours aux prestations, du fait de la complexification des démarches. Là aussi, cela peut être efficace, mais pas toujours, et en tout état

de cause toujours payant. En faisant payer ces services aux usagè·e·s, ces acteurs privés font de l'optimisation fiscale à l'envers : il s'agit de prélever une taxe sur leur accès aux droits.

Si le besoin auquel ils répondent est réel, la solution qu'ils proposent dessine un modèle de société bien particulier : il faut payer un prestataire pour connaître ses droits et y accéder. C'est une rente sur le dos des usagè·e·s. Et c'est la dématérialisation, et la suppression des postes de fonctionnaires, qui a permis à ces aigrefins de se faire une place.

7/ Plateformes numériques : l'obsession client·e contre le service public

A/ L'obsession client·e

Avec les plateformes numériques qui se mettent peu à peu en place pour des services publics de plus en plus nombreux, l'obsession client·e a remplacé le service. Or, la ou le client·e, c'est avant tout celui qui s'offre un service moyennant rémunération, alors que le service public s'adresse à toutes et tous en tant qu'usagè·e·s dans une logique de gratuité.

B/ Une aubaine pour les fournisseurs de matériel informatique et d'accès internet

Tout le monde n'a pas les moyens de s'offrir un équipement numérique connecté (« il est inacceptable que 15 à 20 % de la population non équipée en PC, n'ait pas accès aux services publics » s'indignait en 2018 un certain Emmanuel Macron de passage en Bretagne). Tout le monde n'a pas la technicité pour évoluer sur des plateformes qui ne sont pas d'un accès ou d'un usage toujours très aisé ; et tout le monde n'en a pas forcément l'envie... mais TOUT le monde doit pouvoir accéder aux services publics !

En tout cas, cette privatisation de l'accès aux démarches administratives et aux droits, fait le bonheur des vendeurs de matériel, premiers bénéficiaires de la politique de « moins d'État » menée depuis de nombreuses années. Ils ont pu multiplier les ventes (ordinateurs et smartphones), de même que les services d'installation de matériel à domicile, de maintenance, etc. C'est gagnant-gagnant pour le secteur privé : moins de fonctionnaires, donc moins d'impôts, et explosion des ventes d'équipements et de services.

C/ Toujours moins de service public

Le Service public, c'est d'abord un service rendu, et mettre à disposition des français·e·s des plateformes numériques, en les laissant se débrouiller pour obtenir des prestations qui leur étaient fournies jusqu'à présent par leur administration, c'est leur dire de se débrouiller seul·e·s pour avoir accès à ce qui leur est simplement dû. Cela en flattant basement la ou le « client », qui peut gérer « en toute autonomie » l'offre de prestations, si elle ou il parvient à s'y retrouver. Là où des agent·e·s étaient formé·e·s pour naviguer dans des systèmes informatiques codés - de manière insuffisante, bien souvent, mais du moins, avec l'habitude, les opératrices et opérateurs s'en tiraient mieux que Madame ou Monsieur Tout le Monde - et pouvaient vous renseigner au guichet du service concerné, 60 millions de français·e·s sont obligé·e·s de se « former sur le tas », avec toute la perte de temps, la panique car « rien ne marche », et finalement, l'abandon de la réclamation,

car c'est trop compliqué. Tout ceci a un coût pour la société, et c'est au détriment des plus modestes, que des droits ne sont pas versés.

D/ Des dépenses supplémentaires

Autre problème : avez-vous remarqué que, dans le même temps où de nombreux services (impôts, énergie, Sécurité sociale, mutuelles, banques, Caisses de retraite, CAF, préfectures ...) dématérialisent leurs services (en faisant parfois payer plus cher cette absence), et ne vous envoient plus de documents, curieusement, dans de nombreux cas, des administrations vous réclament ces mêmes documents non systématiquement fournis : preuve de résidence, RIB (qui était fourni avec le chéquier) ... qu'il vous faut parfois aller imprimer dans une « boutique Internet ». Ce qui n'est pas gratuit.

8/ Santé et transport : deux exemples de services publics en ligne

A/Doctolib

C'est le symbole même de cette pieuvre qui vous essore ou vous rejette. Qui ne s'est pas entendu ressasser, lorsque vous téléphonez à un cabinet médical : « vous pouvez prendre rendez-vous sur Doctolib ». C'est exact parfois : encore faut-il vivre dans un lieu où l'offre médicale est pléthorique. Mais pour prendre rendez-vous chez un spécialiste, il faut savoir exactement la spécialité concernée. Et régulièrement, si vous suivez correctement les consignes et renseignez toutes les demandes, le système vous signale que ce spécialiste ne prend pas de rendez-vous sur Doctolib. Il faut donc téléphoner, pour avoir rendez-vous à la Saint Glinglin.

Dans ce registre, il vous faudra aussi faire attention, et vérifier dans quel secteur est le Centre de Santé : 1 ou 2 (dépendant donc de quelle convention avec la Sécurité Sociale) ; et, même là, dans ces centres conventionnés Secteur 1, un certain nombre de praticien·ne·s pratiquent les dépassements - pas tou·te·s - pour la même spécialité.

Pour la prise de rendez-vous urgents, il est presque impossible d'arriver à ses fins. Il vous reste donc la solution - si, là encore, votre lieu de résidence le permet - de contacter directement l'Hôpital public, sur son site, pour demander un rendez-vous (qui vous sera fixé parfois arbitrairement, sans tenir compte de vos disponibilités), et, si vous avez un peu de chance, vous aurez une réponse ou pas, avec un rendez-vous rapidement, ou non.

Pour les cabinets privés, il est bien sûr toujours possible de prendre rendez-vous par téléphone, aux heures d'ouverture du secrétariat (parfois mutualisé entre plusieurs praticien·ne·s).

C'est probablement à cause de ces difficultés que, constatant l'encombrement des Urgences des Hôpitaux, le gouvernement a durci l'accès gratuit à celles-ci. Ce qui est, là encore, une décision inhumaine et discriminatoire, et pensée comme telle. Tant pis pour les « illectronisé·e·s ». Là encore, c'est l'organisation générale des soins de la part des pouvoirs publics, la baisse constante des financements, qui aboutit aux difficultés que rencontrent les patient·e·s. Là où une personne, rendue fragile par les doutes qu'elle a sur sa santé, et qui aurait besoin d'un accueil compréhensif et rassurant, se trouve confrontée à la déshumanisation et à l'angoisse.

B/ SNCF, services en ligne ou sur automates

Réservation en ligne, avec information sur les retards de train par SMS, sur les voies de circulation, le rappel des dates de voyage, le choix des places, le choix des dates en fonction des tarifs offerts ... Celles et ceux qui savent, et ont la possibilité de disposer d'un ordinateur, et/ou un smartphone, se voient « offrir » un ensemble de services qui leur facilite l'existence d'usagère des transports. Encore qu'offrir est un bien grand mot, parce qu'en échange, le prix des voyages reste prohibitif, et particulièrement lorsqu'il n'est pas possible de faire ses réservations très en avance, afin de bénéficier des meilleurs prix.

Aller chercher des informations dans la gare de province qui dessert votre domicile est devenu très compliqué : souvent fermée depuis des années, elle ne dispose, au mieux que d'un automate de vente de billets régionaux et d'un composteur. L'usagère est bien en peine de savoir si le train qu'il ou elle doit prendre arrive dans une gare où les installations sont adaptées aux personnes à mobilité réduite (PMR), par exemple. Pour toute particularité (bagages, accompagnement), il faut réserver (en ligne, du fait de la fermeture des guichets) pour s'assurer de la mise à disposition - y compris gratuitement - du service en gare d'arrivée - toutes les gares n'en disposent pas.

Mais la ou le client·e connecté·e, qui n'a pas à se déplacer, qui fait tout depuis son ordinateur, et/ou un smartphone, et qui fait donc gagner de solides baisses de masse salariale à la SNCF, grâce à la suppression massive d'effectifs en gare, peut avoir un éventail de services bien plus large. Et tant pis pour la ou le réfractaire mal équipé·e, qui ne veut rien entendre ou rien comprendre, et qui a besoin d'un personnel formé pour lui expliquer ses droits. Elle ou il devra s'en passer.

9/ Les solutions proposées

A/ Des cours pour les illectronistes

Pour pallier l'absence de prise en charge par les pouvoirs publics de cette autre source d'exclusion qu'est l'illectronisme, des associations s'engagent afin d'apporter aux senior·e-s les compétences nécessaires pour l'usage des nouvelles technologies. Qu'il s'agisse de rompre l'isolement ou de s'approprier les usages que l'on croyait réservés aux plus jeunes, les senior·e-s peuvent ainsi continuer de faire rimer retraite avec dynamisme et activité. Mais ces services ne sont pas toujours gratuits, voire même prohibitifs (50€ par heure pour l'Association Au cours des Âges, par exemple), et cela ne résout pas la question de la mise à l'écart d'une majorité des personnes les plus âgées, hors d'atteinte de ces services visant à accroître l'importance du numérique pour chacun·e.

Autre exemple : une société d'Assurances (AXA) offre sur Internet un guide (ABC du Numérique) pour favoriser l'inclusion numérique des senior·e-s. Tout est très bien expliqué, et tels qu'ils sont annoncés, les tarifs ne semblent pas trop élevés : 30€ pour un abonnement à Internet, entre 2 et 70€ d'abonnement smartphone, entre 150 et 300€ le smartphone, entre 250 et 400 € la tablette ... C'est l'Internet pour (presque) tout le monde, et des services (payants) pour installer tout cela à la maison. C'est (presque) donné ! Là

encore, le message est : sans numérique, point de bonheur, de relations, de salut ! Il n'y a que les « premiers de corvée », les gens qui ne sont rien, qui ne se jettent pas sur cette opportunité.

B/ Comment maintenir le lien social ?

Mais pourquoi cette frénésie d'offre de services « en ligne », qui sont supposés rendre les seniors plus heureuses et heureux, alors que ce dont se plaignent le plus souvent les seniors de plus de 75 ans, c'est la perte de lien social, le manque de relations et de contacts, le « décrochage » vis à vis de la société et des buts qu'elle poursuit. Que sont les bénéfices des services d'assurance et de banque en ligne, d'État Civil, des Impôts, du E-commerce pour celles et ceux dont les revenus leur permettent juste de survivre, totalement isolés dans un environnement où seuls le temps et l'argent comptent ? Se faire expliquer dans les Maisons France Services (environ 300 sont opérationnelles fin 2022 sur tout le territoire) comment effectuer des démarches administratives auprès de services publics dont les services de proximité ont fermé leurs portes dans les petites et moyennes villes, sont donc la seule réponse que les pouvoirs publics offrent aux plus « déconnectés » d'entre nous. Est-ce vraiment ainsi que l'on maintient, de manière humaine, la cohésion de la société ?

Dans son rapport du 16 Février 2022, la défenseure des droits met en exergue le fait que ces maisons sont dans l'incapacité de délivrer des réponses techniques sur les démarches administratives mais sont cantonnées à un simple accompagnement des usager(s) pour les démarches dématérialisées.

10/ Recommandations du Défenseur des droits

La principale recommandation consiste à conserver une alternative, pour qu'aucune démarche administrative ne soit accessible « uniquement par voie dématérialisée ».

La Défenseure des droits réclame aussi une « clause de protection » permettant à l'utilisateur de ne pas être tenu(e) pour responsable, en cas de problème technique ou encore de repérer les personnes en difficulté avec le numérique, grâce à des tests lors de la journée défense et citoyenneté.

En particulier, elle souligne l'importance de ne pas marginaliser davantage les sans-abri, les handicapés, les étrangers, cette « file invisible » en ligne qui parvient encore moins qu'auparavant à accéder aux guichets.

Nos revendications

Il s'agit aussi dans ce domaine de l'application d'un principe fondamental dans notre société - et si peu respecté par nos dirigeants : l'égalité de traitement, et la prise en charge collective des difficultés rencontrées par chacun·e dans l'exercice de ses prérogatives et de ses droits.

Les politiques publiques n'en ont cure, c'est donc à nous de mettre en avant nos valeurs et de les faire appliquer.

Développement du numérique : quel avenir ?

D'autant plus que cette marche forcée vers le numérique est transitoire : on peut imaginer que dans 50 ans (quand bien même des inégalités sociales pourraient perdurer), la quasi-totalité des citoyen·ne·s de tous âges sera « connectée » parce qu'elle et il aura reçu une formation numérique dans son parcours scolaire, ou aura dû s'adapter à ce genre d'outil dans sa vie professionnelle. Alors pourquoi imposer ce basculement brutal qui écrase celles et ceux qui sont « à la traîne », subissant ce progrès-là comme une violence qui les exclut de la collectivité. Pour autant, nous ne savons pas comment la société et la numérisation vont évoluer dans les prochaines années, et ne faisons qu'extrapoler ce qui se dessine aujourd'hui.

Résister ensemble à la numérisation :

Il faudrait tout d'abord cesser de faire constamment pression sur celles et ceux qui se montrent réfractaires à la numérisation : ni Internet, ni les réseaux sociaux, ni les démarches en ligne ne devraient devenir obligatoire pour toutes et tous, simplement parce que le coût final pour le commerçant ou la collectivité est plus avantageux. C'est aussi aux citoyen·ne·s et citoyens de résister au quotidien à cette marche forcée : en boycottant le commerce sur Internet, préférant se rendre chez les commerçants auprès de qui il faut exiger d'être livré si les achats sont volumineux, en n'utilisant pas les automates de caisse ou de vente ... Pour maintenir une présence humaine partout, et par solidarité avec les travailleuses et travailleurs dont les emplois pourront être maintenus.

Internet : un outil à notre service

Mais une fois ceci posé, la question pour l'UNIRS n'est pas de boycotter Internet. Internet peut être présenté comme une source de plaisir, une possibilité de conserver le lien avec ses proches (par différents systèmes de communication pratiques et gratuits, lorsque nos proches sont éloigné·e·s et ne peuvent nous rendre visite aussi souvent qu'on le souhaiterait), de transmettre son histoire, de chercher des informations sur des sujets qui nous intéressent et dont les journaux imprimés ou la télévision parlent peu ou pas du tout.

Remettre en place des services publics de qualité :

Il faut revenir à l'ouverture de guichets de services publics et privés : postes, impôts, Sécurité Sociale, CAF, Préfectures, mutuelles, assurances, banques, avec du personnel formé et compétent pour fournir les informations attendues, et pas seulement renseigner sur la méthode à utiliser pour les obtenir sur le web. On peut le déplorer, depuis quelques années, le nombre de démarches qui ne peuvent plus se faire que par Internet a considérablement augmenté. Pour autant, il est impératif de permettre à chaque citoyen.ne

d'avoir accès à tous les services publics, y compris si ceux-ci ont été transférés sur le numérique. Les senior·e·s ne doivent plus, à terme, être exclu·e·s de leurs droits seulement parce qu'ils ne disposent pas des outils nécessaires à leur plein exercice.

Pas de numérisation forcée :

Instaurer un envoi systématique (sauf sur demande expresse de l'intéressé·e), sous forme papier, des notifications d'attribution, de révision ou de suppression de tout droit comportant les délais et voies de recours. Même chose pour toute modification de contrat de fourniture d'énergie, de banque ou de mutuelles, toute modification de tarifs.

Organiser des formations numériques gratuites :

Pour tou·te·s celles et ceux qui souhaitent connaître mieux les services informatiques et profiter des facilités qu'ils offrent, il serait normal que les collectivités locales, les mairies facilitent - gratuitement - l'accès à la formation, la mise à disposition de matériel, l'installation à domicile d'équipements individuels, les conseils et les mises à jour ... Proposer, par exemple, dans le même esprit que les bibliothèques itinérantes, des bus « accès à la numérisation pour toutes et tous », afin d'atteindre les personnes les plus isolées et leur permettre de s'équiper et d'utiliser les services de l'Internet. Il ne faut pas laisser ce secteur au privé, qui fatalement, va chercher à s'y engouffrer pour faire de confortables bénéfices.

Gratuité des demande de documents :

Il est indispensable que l'accès aux services publics et aux demandes de documents restent gratuits, et à ce titre, informer les utilisatrices et utilisateurs contre les officines et personnes qui proposent leur collaboration à des tarifs prohibitifs.

Internet ET des guichets :

Il est aussi indispensable que, parallèlement aux accès par Internet, toute démarche puisse se faire à des guichets, face à des interlocutrices et interlocuteurs formé·e·s et à l'écoute, et pendant des plages horaires suffisamment étendues.