

Refaire ses papiers, déclarer ses revenus, obtenir des aides sociales, s'informer, communiquer, acheter... difficile de se passer d'Internet au quotidien ! Pourtant, la dématérialisation à outrance risque de laisser des millions de personnes sur le bord de la route. Des solutions existent, mais elles sont insuffisantes.

Cette Newsletter fait le point sur le sujet.

Denis GELIN

La dématérialisation des démarches administratives

Et si cette année était celle de la numérisation de toutes les démarches administratives ? Tel était, en tout cas, le souhait du gouvernement lorsqu'il a lancé, en 2017, le plan Full Démat'. Ce dernier prévoyait la dématérialisation de 250 procédures administratives parmi les plus courantes d'ici à la fin de 2023. Mais l'objectif n'est qu'en partie atteint. Une vingtaine d'entre elles restent à numériser. Quant aux 230 autres formalités officiellement réalisables sur Internet, leur degré de numérisation varie.

La dématérialisation des démarches administratives

Si elle doit permettre à l'État de faire des économies, cette vague de dématérialisation a aussi pour but de faciliter la vie des usagers. Les démarches électroniques sont censées leur éviter de se déplacer, de patienter parfois plusieurs heures au téléphone ou de poster des documents qui risquent de se perdre dans les méandres de l'Administration. Quelques clics sur son ordinateur à n'importe quelle heure du jour et de la nuit, y compris les soirs et les week-ends, suffisent pour lancer une demande ou examiner l'avancée d'un dossier.



Mais pour utiliser ces services, encore faut-il réunir un certain nombre de conditions. La première ? Posséder un ordinateur ou, le cas échéant, un Smartphone ou une tablette. Or, en 2019, 17 % des foyers ne détenaient pas de PC, notamment les ménages les plus modestes. Il faut ensuite disposer d'une connexion à Internet, voire résider dans un secteur couvert par au moins un réseau mobile. L'ennui, c'est qu'on estime que dans notre pays, 20 % de la population ne bénéficient toujours pas d'une liaison web digne de ce nom et que des milliers de Français vivent dans des zones blanches

ou grises, autrement dit des endroits où le mobile ne passe pas ou passe mal. La dernière condition pour profiter de ces procédures en ligne, et pas des moindres, est d'être un minimum à l'aise avec l'outil numérique. Sur ce point également, on reste loin du compte. Selon des données récentes, 4 millions de nos concitoyens ne sauraient pas se servir d'un ordinateur et 13 millions manqueraient d'agilité avec les nouvelles technologies.

Un déséquilibre au sein de la population

Cette situation ne date pas d'hier. Le choc de simplification voulu en 2013 par le président de la République de l'époque, François Hollande, et la première vague de numérisation qui a suivi avaient commencé à faire apparaître des inégalités entre ceux qui possédaient de bonnes compétences informatiques et les autres. Depuis, le nombre de procédures pouvant être effectuées en ligne n'a cessé de croître et la fracture, de s'agrandir. Désormais, certaines démarches doivent même être obligatoirement réalisées électroniquement, comme le renouvellement de passeport ou de carte d'identité qui nécessite, avant de se rendre en mairie, de remplir un dossier sur des sites dédiés. Idem si vous désirez obtenir une procuration de vote.

Certes, le commissariat ou la gendarmerie demeure un passage obligé, mais vous n'aurez pas d'autre choix que de formuler au préalable une demande sur le Web. Ce phénomène prend d'autant plus d'ampleur que tous les aspects de la vie quotidienne sont touchés par cette dématérialisation. Dénicher un médecin,

L'enquête de l'UFC-Que Choisir

9 672 personnes ont répondu au questionnaire sur les démarches en ligne de l'UFC-Que Choisir.

Voici les principaux résultats :

- 40 % ont déjà échoué à réaliser seuls une démarche en ligne,
- 72 % ont jugé la procédure trop compliquée,
- 23 % ont demandé de l'aide à un proche,
- 22 % ont abandonné et n'ont finalement pas effectué la démarche,
- 70 % de ceux qui ont testé une solution de soutien (France services, association. etc.) l'ont trouvée utile.

réserver un billet de train ou d'avion, gérer ses comptes bancaires, se loger, chercher du travail, difficile aujourd'hui de se passer d'Internet ! Maîtriser l'outil numérique s'avère également utile pour qui souhaite rester en contact avec ses proches, s'informer, se cultiver, se divertir... Résultat : des personnes qui ont toujours été autonomes se retrouvent d'un coup à devoir solliciter de l'aide pour des démarches de la vie courante. Ce qui est



La dématérialisation des démarches administratives (suite)

dramatique pour les usagers, c'est qu'ils peuvent être sanctionnés lorsqu'ils ne parviennent pas à réaliser la démarche jusqu'à son terme ou qu'ils commettent une erreur. La dématérialisation des démarches administratives pose aussi des questions de confidentialité quand quelqu'un est obligé de demander à un proche de lui prendre un rendez-vous chez le médecin ou de remplir sa déclaration de revenus à sa place, par exemple.



Les confinements ont révélé la gravité de la situation

La crise sanitaire que nous venons de traverser n'a fait qu'empirer les choses. Du jour au lendemain, des particuliers qui n'avaient jamais touché un ordinateur de leur vie ont dû se mettre à imprimer des attestations de déplacement, à télécharger une application pour prendre rendez-vous dans un centre de vaccination et à scanner un QR code afin d'obtenir leur passe sanitaire. Si la plupart y sont parvenus tant bien que mal, seuls ou accompagnés, combien ont échoué ?

Face à l'aggravation de cette fracture numérique, des mesures ont été prises. Le plan France très haut débit, lancé en 2013, a été accéléré. Il devrait, d'ici à trois ans, permettre à la grande majorité des Français de bénéficier d'un accès à Internet très haut débit, notamment grâce au déploiement de la fibre optique sur tout le territoire. Le New Deal Mobile, signé en 2018 avec les opérateurs, a débouché sur la suppression d'un certain nombre de zones blanches où le réseau ne passait pas. L'accès à ces services reste néanmoins conditionné à la souscription d'un abonnement télécom, dont les prix ont tendance à augmenter depuis plusieurs années. Du côté des services publics aussi, les

choses avancent. Tout d'abord, après avoir fait preuve d'un certain flou sur le sujet, le gouvernement a promis que les guichets des administrations demeureraient ouverts le temps nécessaire et que chaque service public continuerait à proposer un accueil téléphonique. Il reste à savoir si les moyens accordés à ces alternatives seront suffisants pour fournir une prestation de qualité.

Rapprocher les services publics des usagers

D'autres initiatives, issues de la grande consultation post-crise des Gilets jaunes, ont fleuri ici et là. Les administrés déplorent que les services publics s'éloignent d'eux ? Plus de 2 000 espaces France services sont nés en quelques mois. Ces « guichets mutualisés », créés le plus souvent grâce à la volonté des communautés de communes et des agglomérations avec le soutien financier de l'État, permettent aux citoyens de trouver de l'aide pour effectuer certaines procédures administratives. À la fin de l'année, chaque Français devrait résider à moins de 30 minutes d'un espace ou de la permanence d'un bus itinérant France services. L'exécutif a, en outre décidé de créer 4 000 postes de conseillers numériques chargés d'intervenir dans les maisons France services, les mairies, les centres sociaux et les associations qui le souhaitent afin de venir en aide aux populations en difficulté avec le numérique. Enfin, un statut d'aïdant numérique a vu le jour : des professionnels habilités (médiateurs numériques, travailleurs sociaux, agents d'accueil, animateurs jeunesse, etc.) pourront réaliser des démarches administratives pour le compte de personnes mal à l'aise avec les nouvelles technologies.

Un maître mot : simplification

Un accès efficace aux services publics requiert aussi une simplification des procédures administratives en ligne. Il s'agit d'une des missions de la Direction du numérique (Dinum).

Son objectif est de faire en sorte que les plateformes et les procédures soient les plus ergonomiques et les plus simples possible. Cela passe par le fait de ne plus réclamer aux usagers

des informations dont dispose déjà l'Administration, ou de généraliser FranceConnect, un système d'authentification leur permettant de se servir des mêmes identifiants pour accéder à tous les services en ligne. Cela passe également par l'utilisation d'un vocabulaire compréhensible par tous et par l'adaptation des sites aux différentes formes de handicap, notamment, en choisissant des contrastes de couleurs améliorant la lisibilité des malvoyants, etc.



Collectivités locales et associations combattent les inégalités

A côté de l'Etat et de l'Administration, collectivités locales et associations œuvrent pour réduire ces inégalités en formant les personnes peu agiles avec le numérique. La mission n'est pas simple. Il faut avant tout identifier celles susceptibles d'être aidées et les convaincre de s'initier. Il convient ensuite de leur présenter des formules répondant à leurs besoins et à leurs attentes et d'obtenir les financements. Les caisses de retraite, les mutuelles, Pôle emploi et d'autres organismes soutiennent ce genre de projets.

Enfin, une pédagogie adaptée à la situation doit être mise au point. Implantée en Île de France, l'association Astroliens propose, par exemple, à ses bénéficiaires un suivi individuel ainsi que des ateliers collectifs, dans lesquels ceux-ci sont répartis selon leur niveau et leur envie.

Petit à petit, les choses avancent. Il y a eu une vraie prise de conscience par l'Etat et les associations que la maîtrise du numérique n'était plus une option. Cependant, si les initiatives actuelles sont réelles, elles ne suffiront pas à résoudre le problème tant le nombre de personnes en souffrance est élevé. Aujourd'hui, les postes de conseillers numériques sont financés

La dématérialisation des démarches administratives *(suite et fin)*

pour deux ans, mais nul ne sait ce qu'ils deviendront après. Il faudrait que ce métier soit reconnu et qu'une vraie filière soit créée. Que la formation des élèves soit renforcée, sinon on ne traitera que les symptômes et pas le fond du problème. Enfin, l'aide devra être mieux répartie sur le territoire. Car si les habitants d'Île de France et des grandes agglomérations sont bien lotis, il n'en va pas de même pour ceux vivant dans des petites villes de province ou dans les campagnes.

La dématérialisation pour tous n'est pas pour demain...

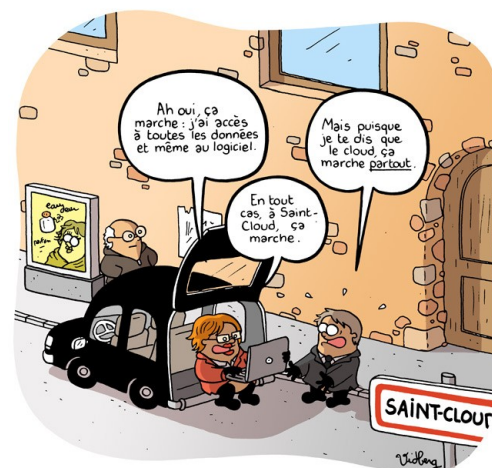
A qui s'adresser ?

Vous rencontrez des difficultés avec le numérique ?

Voici quelques pistes pour obtenir de l'aide :

- trouvez l'espace France services le plus proche : anct-carto.github.io/france_services/
- rencontrer un conseiller numérique qui vous aidera dans vos démarches: conseiller-numerique.gouv.fr
- apprendre par vous-même à utiliser le numérique : lesbonsclics.fr

Et, bien sûr, venez au club. Il y aura toujours quelqu'un pour vous aider.



Actualité du club

L'assemblée Générale annuelle

L'Assemblée Générale annuelle du club s'est tenue le samedi 27 janvier dans la salle Marianne à Mennecy.

Elle a réuni 63 adhérents présents ou représentés par un pouvoir.



Le président a commencé la réunion en rendant hommage à Jean-Louis BORDENAVE, président du club pendant 10 ans et décédé début 2023.



Jean-Louis BORDENAVE

Il a ensuite commenté l'ordre du jour :

- compte rendu d'activité,
- compte rendu financier,
- objectifs pour 2024,
- projet de budget 2024,

- cotisations 2025,
- renouvellement du Conseil d'Administration,
- questions diverses.

Tous les points ont été approuvés à l'unanimité.

Deux nouveaux administrateurs ont été élus :

- Jean-Pierre GIBAND,
- Gilles RICHET.



Jean-Pierre GIBAND



Gilles RICHET

Qu'ils soient sincèrement remerciés d'avoir bien voulu accepter ces fonctions.

La réunion s'est terminée par le partage de la traditionnelle galette des Rois dans une ambiance très conviviale.



5^{ème} Salon de l'Image Numérique

Il n'a jamais été aussi proche !

Au programme :

- une exposition de plus de 300 photos dont un invité d'honneur, Patryk RIVET, photographe de renom,
- des projections de diaporamas et d'images numériques,
- une présentation de la réalité virtuelle,
- des conférences sur la réalité virtuelle et sur la conception d'images numériques,
- un gala de diaporama de clôture.



Les colonnes de la Newsletter vous sont ouvertes : faites-nous parvenir les sujets que vous souhaitez voir publiés.

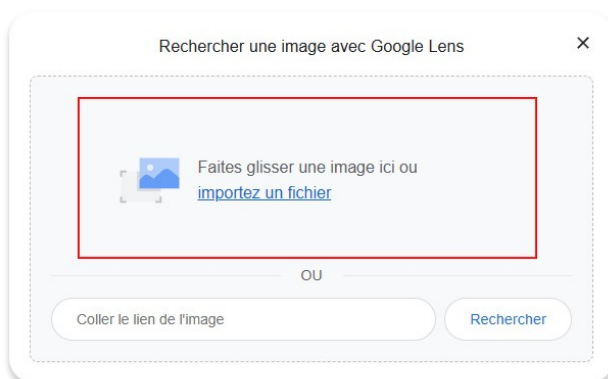
Lancer une recherche d'images à partir d'une image enregistrée sur le disque dur - Tous les navigateurs

Google Images vous permet de chercher des images en partant d'une image enregistrée sur le disque dur. Voici comment faire.

1. Choisissez une photo sur votre disque dur.



3. La page Google Lens s'affiche.

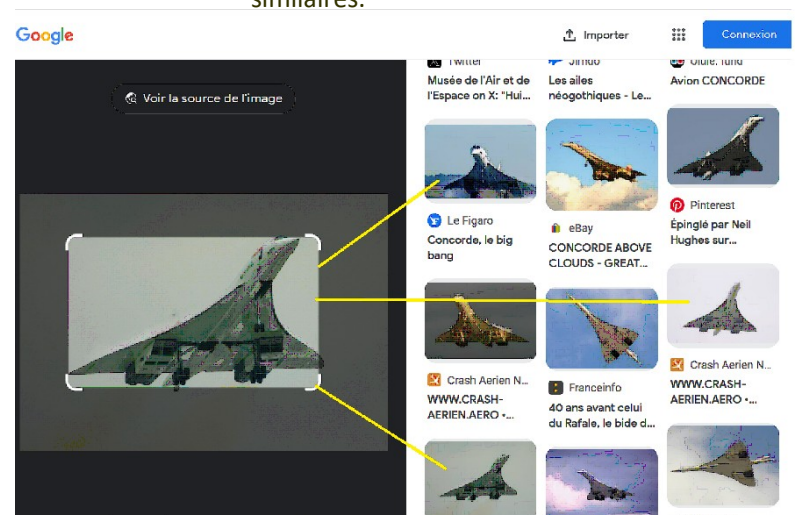


2. Ouvrez la page d'accueil de Google et cliquez sur **Rechercher par image**.



4. Faites glisser l'image dans le cadre rouge ou cliquez sur **importez un fichier** et sélectionnez votre image sur le disque dur.

5. Google vous donne alors, sur la partie droite de l'écran, l'accès aux sites diffusant votre image mais aussi à des sites proposant des images similaires.



Méfiez-vous des QR codes...

Des experts en cybersécurité alertent aujourd'hui sur une nouvelle arnaque inspirée du phishing, appelée *quishing*. En fait, le procédé et l'intention sont les mêmes : l'idée reste de vous faire cliquer sur un lien pour vous dérober des informations. Seulement cette fois, le lien frauduleux est dissimulé derrière un QR code. Ce QR code peut être envoyé par courriel, auquel cas les filtres antispams ne les détectent pas forcément (contrairement aux e-mails de phishing, désormais assez bien repérés). Mais il peut aussi être imprimé pour être scanné par tous, sur tous les supports imaginables, dans des lieux

publics ou privés (sur une borne de parking pour payer son stationnement, dans les transports, sur une affiche publicitaire, un prospectus, une carte de restaurant, etc.).

Notre conseil : jetez un coup d'œil à l'adresse web sur laquelle vous êtes redirigé : elle doit être officielle. Dans tous les cas, au moindre doute, à la moindre faute d'orthographe, ne flashez pas !

QUISHING, MODE D'EMPLOI

