

## Exclusion numérique, nos interpellations

Écrit par Gauche Citoyenne

Jeudi, 30 Novembre 2017 00:00 - Mis à jour Jeudi, 21 Décembre 2017 23:14

---

Des responsables associatifs nationaux et locaux s'inquiètent des difficultés liées à l'évolution numérique de notre société, ce qui les a conduits à travailler sur ce sujet pour formuler un constat et des propositions. Vous en trouverez ici une synthèse.

- **Absence de loi et de réglementation sur le numérique** : l'État ne joue plus son rôle protecteur du citoyen, c'est la jungle du numérique, priorité à l'économie (aux start up et aux géants du GAFA dont les stratégies de développement sont redoutables : services d'abord gratuits, élimination de toute concurrence, puis services payants de plus en plus chers). Le plus souvent, c'est une réglementation minimaliste américaine qui est appliquée, avec un texte illisible, parfois mal traduit et toujours très long à accepter

**Notre demande** : que l'Etat établisse une loi protectrice des citoyens face aux excès et pirateries possibles du numérique

- **Absence de fiabilité** : la divulgation des données et les possibilités de piratage sont de plus en plus nombreuses, y compris dans les opérations bancaires par Internet. Aujourd'hui on a une obligation d'Etat de conserver et fournir ses papiers importants sur une durée de 5 à 10 ans, et à vie pour tout ce qui concerne sa carrière (pour l'établissement de la retraite). Leur numérisation ne garantit pas leur pérennité. Par ailleurs, trop de bugs ou de saturation de sites sont à déplorer. On peut vite se retrouver dans des situations rocambolesques absurdes et insolubles comme un bug qui renvoie indéfiniment à la case départ ou à un numéro de téléphone saturé (et payant le plus souvent).

**Notre demande** : que les utilisateurs puissent avoir la possibilité de se plaindre des dysfonctionnements, et qu'un effort soit fait pour corriger les bugs dans les services administratifs et dans le secteur social.

- **Transfert des frais de bureautique aux citoyens** : beaucoup de documents sont envoyés en ligne ce qui implique l'usage d'une imprimante, de cartouches et de ramette pour avoir la version papier à conserver (fiches de paye p ex), ou demandée par certaines administrations.

- **Absence de réponse aux réclamations ou absence de possibilité de réclamer** : les modes de communication sont de plus en plus automatisés, et de nombreux bugs empêchent les clients de réclamer. Avant, il y avait toujours une adresse et un numéro de téléphone associés à une transaction quelconque, en cas de réclamation. Maintenant, c'est de plus en plus « impossible de répondre à ce mail », « veuillez ouvrir un compte pour avoir accès aux réclamations », avec une multitude de données demandées qui seront utilisées on ne sait comment, ou encore on vous renvoie sur un robot téléphonique qui n'a juste pas prévu le cas qui vous préoccupe...

**Notre demande** : une obligation de savoir à qui on a à faire, et une réglementation sur l'obligation de suivi des dossiers traités en ligne. Conserver un minimum de guichet pour les « exclus numériques ». Les entreprises et administrations économisent des postes de standardistes et de conseillers en supprimant les guichets et en numérisant les transactions, mais il doit rester un minimum vital de contact physique (ou téléphonique) pour ceux qui ont des problèmes avec le numérique.

- **Nécessité d'avoir une confirmation avant l'achat définitif** : de nombreux sites d'achat ne proposent plus de confirmation d'achat. L'enregistrement des coordonnées bancaires du client fait qu'un simple clic peut entraîner l'achat définitif ou l'abonnement pour lequel il sera difficile de se désengager. Des enfants peuvent ruiner leurs parents en quelques clics, et ceci de façon irréversible (exemple avec des jeux ou achats en ligne sur le portable et tablette). Dans une transaction normale, en France, il existe «la durée du délai de rétractation qui est de 14 jours (article L 121-21 du code de la consommation). Ce délai est porté à 12 mois si le consommateur n'a pas été informé de l'existence du droit de rétractation, par le professionnel. Rien de tout ça en ligne !

**Notre demande** : une loi pour le commerce en ligne en France qui protège le consommateur exactement de la même façon que lors d'un achat en magasin.

- **L'accès aux droits n'est plus garanti** : compte tenu des dysfonctionnements dénoncés ci-dessus, avec des services sociaux ou bancaires de plus en plus en ligne (avec fermeture des guichets), on constate qu'une frange importante de la population n'a plus la possibilité d'avoir accès à leurs droits (déclaration d'impôts, CAF, banques, Amélie...). 15 % des français n'utilisent pas ou très mal Internet, et ce chiffre semble stagner, comme l'équipement en Smartphone de la population française. Ces exclus du numérique doivent se faire aider par des travailleurs sociaux pour simplement obtenir leur droits ; or les services sociaux voient leur moyens diminuer et ne peuvent plus subvenir à toutes ces nouvelles demandes.

Les associations de Nanterre rencontrent des personnes défavorisées qui accumulent des retards de paiement d'impôts ou de factures pour des problèmes de connexion à leur compte, et qui se voient pénalisés de 10% pour leurs impôts, et de frais bancaires exorbitants pour leurs retard de paiement...