LE MONDE *diplomatique*

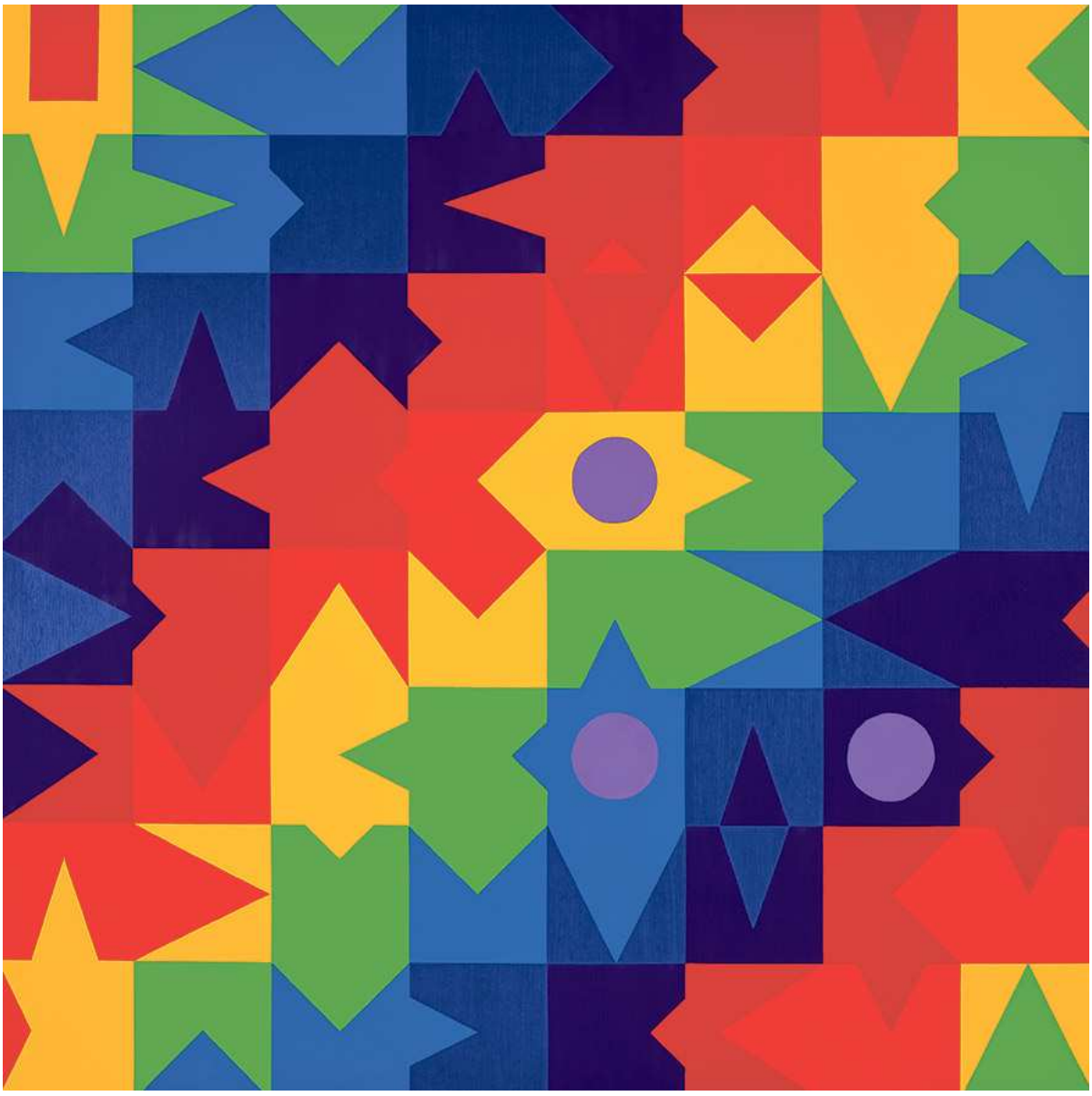
> **Août 2019**, pages 1, 18 et 19, en kiosques

LES MILLIONS D'OUBLIÉS DU « TOUT NUMÉRIQUE »

Peut-on encore vivre sans Internet ?

Sera-t-on bientôt contraint de faire scanner son téléphone portable ou d'utiliser Internet pour prendre le métro, le train, l'avion, faire ses courses ou payer ses impôts ? Pas de problème, nous explique-t-on, c'est plus commode, et tout le monde s'habitue. Or, justement, beaucoup de gens ne s'y font pas.

PAR JULIEN BRYGO



Kathrine Campbell Pedersen. — « Communication Gaps » (Lacunes de communication), 2009

Bridgeman Images

DES champs de pommes de terre et de lin, le clocher d'une église gothique et, au loin, la frontière belge, ses couvoirs géants et ses vendeurs de tabac, d'essence et de pralines. Nous sommes à Hondschoote, une commune de quatre mille habitants dans le département du Nord. Au croisement des deux routes principales s'élève la Maison de services au public (MSAP), un bâtiment sans âme où deux fonctionnaires accueillent les habitants des environs, trop éloignés des agences publiques situées vingt kilomètres plus loin, à Dunkerque.

Il est 11 heures, ce 9 mai 2019, quand Mme Marie-Claude Clarys, 65 ans, pousse la porte de la MSAP, deux gros dossiers sous le bras. *« J'ai toujours fait mes papiers comme il faut toute ma vie, mais, là, j'ai l'impression qu'on est bêtes, qu'on est idiots. Ils ont tout mis obligatoirement sur Internet. »* Dans cet ex-Point com, devenu Point relais services, puis MSAP (avant de devenir bientôt une des deux mille « Maisons France service »), les déboutés du numérique affluent. Nombre de démarches qu'ils faisaient autrefois naturellement leur sont devenues impossibles.

La dématérialisation complique le quotidien de bien des habitants de cette région agricole. Mme Clarys, robe flamande et joues rouges, en bout de colère. Pour cette retraitée des services (immobilier, vente, animation), la déclaration des revenus sur Internet est un *« cauchemar »*. *« Dans mon village, on n'est pas au bout du monde, mais on est en bout de ligne ! Internet n'a jamais vraiment bien fonctionné. Quand on appelle, ils disent sans cesse : "Débranchez, branchez, débranchez..." À la longue, j'en ai ras le bol, je n'ai pas envie d'attraper encore plus de cheveux blancs. »*

Mme Clarys vit dans une zone d'ombre, l'une des sous-catégories des zones blanches (près de 541 communes en 2018). Elle fait partie des 12,8 millions de Français qui ne disposent pas de l'Internet à haut débit (1). M. Christophe Ryckebusch, le fonctionnaire territorial qui la reçoit, se veut rassurant. Il lui demande son numéro fiscal et son mot de passe. Elle remue ses papiers, retourne ses dossiers, fouille partout. *« Je ne sais pas »,* répond-elle. *« Vous avez un compte □meli ? Il sert de passe-partout pour les sites des services publics »,* lui dit le fonctionnaire. *« □meli, vous dites ? »*

Entre les mots de passe de son téléphone, de son ordinateur, de son courriel et tous les autres, Mme Clarys est perdue. *« OK, est-ce que votre adresse mail marche toujours ? »,* demande le fonctionnaire. *« Euh, bah oui, je suppose. »* Mme Clarys ne se sert pas du courrier électronique ; elle préfère les lettres manuscrites et les rendez-vous en face à face. *« Je vous ai changé le code,* lui annonce M. Ryckebusch. *Vous allez en recevoir un nouveau sur votre mail. »*

Pour découvrir ce nouveau sésame, Mme Clarys devra demander de l'aide à sa belle-fille. Elle-même ne fait pas partie des 75 % de Français qui possédaient un smartphone en 2018. *« Revenez avec ce code,* lui enjoint M. Ryckebusch, *et on en mettra un nouveau. »* Avec de la chance, le message d'impots.gouv.fr n'atterrira pas dans sa boîte de courriers indésirables, un piège récurrent dont il prend soin de la prévenir.

Les identifiants, les mots de passe, les captcha (tests visuels permettant de différencier un humain d'un robot), les courriels de confirmation... Rien de cela ne va de soi pour Mme Clarys. *« On se croit bêtes,* répète-t-elle. *Et puis, on n'ose pas aller sur Internet. On abandonne, souvent. C'est comme pour la banque, c'est tout le temps par Internet, maintenant. Quand même, avoir un rendez-vous avec quelqu'un en chair et en os, je suis plus rassurée. On se demande ce qu'on a fait pour en arriver là. »*

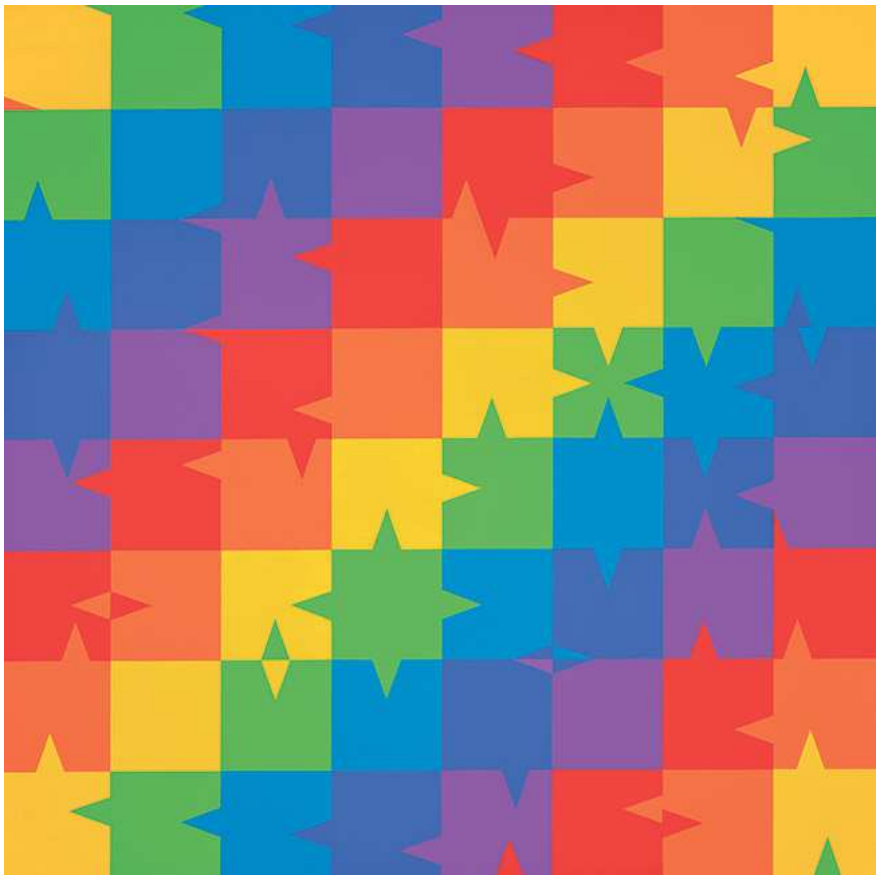
Vers une société sans contact

En France, plus de treize millions de personnes sont *« mal à l'aise »* avec Internet, soit 23 % de la population de plus de 18 ans (2). Les personnes âgées représentent 66 % de celles qui sont les plus éloignées du numérique ; 55 % des plus de 70 ans n'ont pas d'accès à Internet chez eux. Un jeune de moins de 35 ans sur cinq serait également concerné. Le département du Nord totalise plus de 598 000 déconnectés (23 % de ses 2,6 millions d'habitants). Un terme assez peu subtil a fait son apparition pour désigner le fait de ne pas être équipé d'appareils informatiques, de ne pas maîtriser leur fonctionnement ou de ne pas disposer d'une connexion : l'« illectronisme ».

La moitié des non-internautes résident dans des communes de moins de vingt mille habitants, comme Hondschoote. *« Ce ne sont pas tant les retraités qui souffrent d'illectronisme que les quinquagénaires,* remarque M. Ryckebusch. *Les retraités cherchent à utiliser Internet, ne serait-ce que pour parler à leurs petits-enfants sur Skype. Ils sont moins hostiles, car, souvent, ils y trouvent un vrai intérêt et ont plus de temps libre pour naviguer. Des formations, les gens ne demandent que ça, mais ce n'est pas prévu. »* En septembre 2018, M. Mounir Mahjoubi, alors secrétaire d'État chargé du numérique, annonçait que l'État investirait de 75 à 100 millions d'euros *« sur plusieurs années »* pour former treize millions de Français au numérique, au rythme d'un million et demi de personnes par an. Une goutte d'eau (3).

Semaine après semaine, l'étau se resserre sur ces « jamais-connectés ». Depuis novembre 2017, les démarches liées au permis de conduire ou à l'immatriculation des véhicules doivent impérativement être effectuées en ligne. Il en va de même pour l'inscription à Pôle emploi, à la Caisse d'allocations familiales (CAF), à la Caisse primaire d'assurance-maladie (CPAM) ou à la caisse de retraite, pour la souscription à Électricité de France (EDF) ou pour les demandes de bourse étudiante. Pour la déclaration des revenus, les réfractaires bénéficient d'une dernière année de clémence.

Qu'il s'agisse de réserver une table dans un restaurant ou une nuit dans un hôtel, d'acheter une place pour un spectacle ou une rencontre sportive, un ticket de cinéma ou un titre de transport, de prendre rendez-vous chez un médecin (4), de s'inscrire à un tournoi de tennis, d'effectuer une démarche administrative ou encore de scanner soi-même ses achats au supermarché, la dématérialisation s'étend jour après jour. En 2021, à Paris, les tickets de métro ne seront plus en carton, mais contenus dans une carte en plastique rechargeable, ou en pixels sur les écrans de téléphone. Dès 2021, la carte Vitale sera remplacée par une application mobile appelée apCV (5), tandis que de nombreux bureaux de la CPAM disparaissent (comme en Isère, où ils ferment les uns après les autres). Chaque semaine, une banque, une entreprise ou un service public annonce la création d'un système entièrement dématérialisé (tel le partenariat entre Apple et Pathé-Gaumont pour les tickets de cinéma, mi-2019). Une société sans contact se profile, avec des millions de citoyens confrontés de force à des écrans.



Kathrine Campbell Pedersen. — « Communication Gaps — Coping » (Lacunes de communication — comblées), 2009
Bridgeman Images

Le président Emmanuel Macron l'a annoncé : d'ici à 2022, tous les services publics seront dématérialisés. Les économies sont prometteuses. *« Sachant qu'un citoyen effectue en moyenne six formalités par an, le calcul est simple : le passage au "tout numérique" représenterait pour les caisses de l'État une économie de 64 euros par usager. Soit un gain total de 450 millions d'euros »,* annonce France Info, qui oublie un détail : plus de 9 milliards d'euros vont être déboursés pour parvenir à l'État numérique intégral (6). *« Pour réformer, il faut d'abord accepter d'investir, tout en changeant les pratiques.* (...) *[L'État] ne doit pas avoir peur du changement »,* a déclaré M. Macron devant la Cour des comptes, le 22 janvier 2018.

« On est dans une république de libertés et, en même temps, on a de moins en moins le choix, car tout est dématérialisé. Je n'ai jamais demandé ça. Donc je fais sans. Tout est question d'organisation : une démarche, une journée », raconte M. David Lecompte, 49 ans, électricien à Lomme, près de Lille. Pour cet intermittent du spectacle, le besoin d'Internet et de machines informatiques a été *« créé de toutes pièces »* ; il *« élimine progressivement les contacts humains »* tout en se parant de vertus écologiques *« alors que, jusqu'à preuve du contraire, le papier est recyclable à 90 %, ce qui n'est pas le cas du matériel informatique »*. Ce régisseur n'a donc pas de compte Twitter pour révéler en temps réel à la planète entière qu'il préfère les topinambours aux salsifis (ou l'inverse), ni de compte Facebook pour « liker » à longueur de journée, ni de smartphone qui lui notifie le nombre de pas qu'il a faits dans la journée. Il n'a pas non plus d'ordinateur, ni de box Internet, ni d'adresse électronique. *« Le jour où Internet sera un vrai service public, gratuit et accessible à tous, je veux bien m'y mettre. »* En attendant, il fait tout *« à l'ancienne »,* achetant ses billets de train au guichet et se rendant directement dans les administrations pour ses démarches. Ce qui l'amène à vivre un certain nombre de *« situations complètement absurdes »*.

« J'ai eu un accident du travail récemment. Pôle emploi m'a demandé le relevé des indemnités versées par la Sécurité sociale. Comme on est en ville, je me suis rendu directement à la Sécu ; ce n'est quand même pas difficile. Je leur ai demandé le papier. "Pas de souci, m'a dit la dame derrière le guichet, donnez-moi votre mail." Je lui ai dit que je n'en avais pas. » Sidérée, l'agente l'informe qu'elle n'a pas le droit d'imprimer le formulaire ni de l'envoyer directement à Pôle emploi. *« Elle en a référé à sa supérieure, qui a bien voulu se créer une fausse adresse électronique pour se le faire envoyer, l'imprimer et me le donner. Il a fallu deux heures de négociations sur place, mais bon, il y a encore de l'humain. »*

« Je me suis fait radier »

Au printemps 2019, lorsqu'il a souhaité déclarer ses revenus, M. Lecompte s'est rendu directement au centre des impôts de Lambersart. Rebelote. *« Ils m'ont évidemment dit que c'était par Internet. Je leur ai demandé où était la machine à disposition du public… Eh bien, il n'y en a pas. C'est un peu fort de café. On m'oblige à faire ma déclaration par Internet, mais à condition que j'achète un ordinateur, que je le change au bout de deux ans car il est devenu obsolète, que je m'abonne à un fournisseur d'accès privé et que, en prime, je donne des tas d'informations sur ma vie privée ? Non. Non merci. »* Les administrations, les transports, les banques, les supermarchés… *« On est en train de court-circuiter toutes ces petites choses qui font les rapports humains,* se désole M. Lecompte. *On est quand même des mammifères. Même si on ne parle pas la même langue, on arrive à se comprendre et à affiner nos émotions grâce au regard, au contact. Là, on passe par des tablettes. Comment ils se regarderont, les gens, demain ? Est-ce qu'ils comprendront encore les codes qu'on a, nous, pour l'instant, naturellement dans les yeux ? »*

Des guichets vides d'humains, laissant les usagers seuls face à des bornes informatiques : c'est déjà la réalité dans de nombreux services publics. Au Pôle emploi de Dunkerque, une agence flambant neuve qui a remplacé une usine textile, *« des gens qui ne savent pas se servir de l'outil informatique, il n'y a que ça tous les matins »,* raconte Mme Camille S. (le prénom a été changé), une volontaire de 22 ans qui a obtenu cette mission de service civique, sans contrat de travail, en venant postuler dans cette même agence. À défaut d'obtenir un emploi en bonne et due forme, elle a été « recrutée » pour un demi-smic, vingt-huit heures par semaine, avec pour seule tâche de diriger les demandeurs d'emploi vers les écrans. *« On n'a absolument pas le droit de faire les démarches à leur place, alors qu'ils viennent chercher du boulot et que beaucoup ne savent pas se servir de l'ordinateur. Souvent, on est bien obligés de le faire quand même… »*

Ce 2 mai 2019, à côté du poste informatique où nous avons élu domicile pour la matinée, un homme tremble en remplissant son formulaire de réinscription à Pôle emploi. *« Je me suis fait radier parce que j'avais oublié de m'actualiser »,* souffle M. Teddy N., un jeune homme obligé d'en passer par l'étape de réinscription sur ordinateur, *« sinon ils me tapent 100 balles sur mon RS*□[revenu de solidarité active]*»*. On se croirait dans le film de Ken Loach *Moi, Daniel Blake* (2016). La procédure lui est expliquée par l'un des dix *« petits jeunes en bleu »,* comme les appellent les agents. Toute la matinée (le seul horaire d'ouverture de la journée), ils répètent les mêmes phrases : *« Vous avez vos identifiants ? □lez dans votre espace. □lez sur "Mes échanges avec Pôle emploi", cliquez sur "Transmettre et suivre un document par courrier", puis sur "Numériser", "□outer une page", "Valider", "Confirmer", "Envoyer un autre document", "Confirmer", "Valider". Vous répétez cette procédure autant de fois que vous avez de papiers à transmettre. »* La définition du service civique, à savoir effectuer des tâches *« utiles »,* ne leur avait pas laissé imaginer une mission de ce genre. Un autre volontaire décompresse en savourant une cigarette sous la cheminée d'une ancienne usine de

toiles transformée en espace de *coworking* : *« Comment vous dire ? On n'est pas payés, quoi, c'est tout. Il est là, le problème. On est payés 580 euros et on n'a pas le droit de les aider. Voilà, monsieur, on n'a rien à dire de plus. »* Mines fatiguées, épaules arrondies, les volontaires (en majorité des femmes) respirent la lassitude.

À la sous-préfecture de Dunkerque, il n'y a plus aucun agent à l'accueil. Trois volontaires du service civique — qui, ensemble, coûtent le même prix qu'un seul fonctionnaire d'État — passent eux aussi leurs journées à aiguiller les usagers vers un ordinateur placé à l'accueil. C□F, Pôle emploi, services sociaux : tous sont en transition vers la société sans contact. L'État avance l'argument de la simplification, mais, quand il s'agit du renouvellement d'un titre de séjour, le labyrinthe numérique oblige à se demander si les difficultés rencontrées — comme sur le site recueillant les signatures en faveur d'un référendum contre la privatisation d'□éroports de Paris — ne font pas partie du processus de tri. Il est devenu encore plus facile de compliquer les démarches pour dissuader les usagers de s'y engager.

L'iceberg du non-recours aux droits

« Même quand on sait s'en servir, on a des problèmes énormes avec Internet », témoigne Mme Josette Vauché, retraitée et bénévole à l'association Salam, qui vient en aide aux exilés échoués dans le nord de la France. *« Lorsqu'on demande le renouvellement d'une carte de séjour, tout se fait par Internet, et il faut remplir tous les critères en moins de cinq minutes* [sinon la session expire]. *Ensuite, si [les exilés] parviennent à s'inscrire pour un rendez-vous deux, trois, voire six, mois plus tard, ils reçoivent un mail auquel ils doivent obligatoirement répondre dans les quinze minutes, sinon tout est annulé. C'est écrit en tout petit : "Confirmer". »* On comprend mieux comment les rendez-vous dans les préfectures ont pu devenir un commerce, par exemple en Seine-Saint-Denis, où, un peu comme les sous-traitants de visas dans les ambassades, des échoppes en proposent pour des prix allant de quelques dizaines à quelques centaines d'euros (7).

« On a bien galéré », se souvient Mme □hnie Vandewalle, 62 ans, qui parle d'*« enfer »* et ne cache pas ses larmes. *« Retrouver les fiches de paie, contacter les anciens employeurs, scanner, envoyer sur les plates-formes, appeler, sans cesse rappeler. On demande de l'aide une fois, deux fois, et puis on en a assez de toujours appeler au secours pour se servir de ces machins. Je le dis carrément : je n'ai pas envie d'aller dans Internet. »* Cette femme qui a travaillé toute sa vie comme nettoyeuse d'habitations à loyer modéré (HLM) s'est retrouvée sans ressources pendant plusieurs mois. *« J'ai dû vivre deux mois avec quelques dizaines d'euros. Ça a été la dégringolade »,* explique-t-elle, en évoquant la suppression soudaine des 500 et quelques euros de son allocation spécifique de solidarité, quasi son seul revenu. □lle s'est alors dirigée vers la C□F pour obtenir le RS□ *« Là-bas, ils m'ont dit qu'il fallait tout faire par Internet. J'ai paniqué. Personne ne pouvait m'aider. Ils m'ont donné une petite carte avec une adresse et je suis arrivée ici. »* « Ici », ce sont les locaux du Carrefour des solidarités, une association (idéalement) située à deux pas de la sous-préfecture, de la C□F, du conseil de prud'hommes et du tribunal de Dunkerque.

L'y attendaient Mmes Sandra Bulteel et Stéphanie Tant, les deux employées à plein temps — elles seront bientôt trois grâce à la philanthropie locale (8) — qui portent à bout de bras la coordination de l'aide alimentaire à Dunkerque. □n juillet 2018, le Carrefour des solidarités a signé une convention avec la C□F de la ville pour prendre en charge les « jamais-connectés ». Mme Tant cherche à se remémorer le nombre de fois où Mme Vandewalle est venue avant d'obtenir le RS□ *« Trente ? Quarante ? Cinquante ? Je ne compte plus ! Toutes les demandes se font par Internet, et les réponses*

se font par mail. Or elle n'en avait pas. On l'a donc aidée à récupérer son RSA par Internet, puis sa retraite — une démarche également dématérialisée. Aujourd'hui, elle a tous ses droits », dit-elle, ravie. Mme Vandewalle, qui regarde avec fatalisme son Livret confidentiel (un petit cahier offert par l'association pour permettre aux usagers déconnectés de sauvegarder sur papier les mots de passe importants), incarne ces millions de Français qui, en préretraite ou jeunes retraités, prennent en pleine figure le passage au « tout numérique ». *« Une erreur peut mettre quelqu'un dans la mouise pendant un an. C'est toujours cette angoisse-là qu'il faut affronter lorsqu'on fait des dossiers dématérialisés. La dématérialisation, ça permet toutefois de gagner beaucoup de temps pour les gens. Il ne faut donc pas subir Internet, mais s'en servir »,* estime Mme Bulteel, la directrice de cette microstructure.

Avec plus de 4 millions d'allocataires des minimas sociaux en France, dont 1,9 million pour le RSA, on entrevoit dans ce local l'iceberg du non-recours aux droits et son équivalent numérique, l'abandonnisme — qui concerne un Français sur cinq, selon une étude de 2018 menée par l'Institut CSA pour le syndicat de la presse sociale (9). *« Il est inadmissible que des gens n'aient pas accès à leurs droits à cause de la dématérialisation,* insiste Mme Bulteel. *Tout le monde doit être en mesure d'exercer ses droits fondamentaux. »* En 2018, le non-recours aux droits aurait représenté plus de 5 milliards d'euros s'agissant du RSA, et à peine moins s'agissant des prestations familiales et de logement. Quant aux fraudes aux prestations sociales, elles auraient coûté environ 4 milliards d'euros (10).

Tout autre ambiance à la Maison pour tous de Leffrinckoucke, une commune de 4 500 habitants près de Dunkerque qui propose à ses administrés des stages gratuits d'initiation à l'informatique. Ce 20 mai 2019, Mmes Michelle Duquesnoy, Claudie Lefebvre et Maryse Bataille, la soixantaine toutes les trois, viennent, comme chaque lundi, assister au cours. *« Les hommes, eux, ont toujours l'impression de savoir tout faire par eux-mêmes et ne veulent jamais s'abaisser à demander de l'aide, même s'ils ne savent pas. Nous, on vient ici pour apprendre à bien se servir d'Internet dans notre vie de tous les jours. C'est plus pour les loisirs »,* explique Mme Bataille.

« Aujourd'hui, annonce Mme Vanessa Vanbeneden, l'animatrice territoriale chargée de ces stages, *on va apprendre à réserver un e-billet, un* voucher [titre échangeable contre une prestation] *et une soirée chez Michou, le célèbre cabaret parisien, à 145 euros le dîner-spectacle. »* Les trois retraitées appartiennent à la classe moyenne et possèdent déjà ordinateurs, tablettes, smartphones, imprimantes et scanners. *« La semaine dernière, on a vu comment remplir sa feuille d'impôts, et la semaine prochaine on apprendra à se créer une adresse mail »,* poursuit la formatrice.

« Les gens sont paumés »

Plus de 90 % des billets de TGV sont achetés en ligne en 2019, selon la Société nationale des chemins de fer français (SNCF). *« Je valide cet aller… Dois-je prendre l'assurance ? Est-ce une arnaque ? »,* demande Mme Lefebvre, connectée au site de la SNCF. Mme Sylviane Thomas, l'adjointe au maire de Leffrinckoucke qui nous accompagne, commente avec espièglerie : *« Celui qui essaie de vous vendre cette assurance à 12 euros ne va pas vous dire que c'est une arnaque ! »* Mme Duquesnoy s'interroge à voix haute : *« Et si on n'a pas de smartphone ou qu'il n'a plus de batterie dans le train, comment on fait ? »* Pas de réponse. Entre les billets non remboursables, les tarifs variables et autres surprises, Mme Vanbeneden n'a qu'un conseil : *« Il faut être vigilant ! »* Deuxième exercice : le *voucher*. *« Regardez bien les avis des gens »,* conseille la formatrice. Une fenêtre s'affiche sur l'écran de Mme Bataille : *« Attention, plusieurs personnes voient cette page en ce moment. »* La formatrice

réagit : *« Ne vous faites pas avoir : ça, c'est pour que vous achetiez sur une pulsion ! Ouvrez plutôt une fenêtre de navigation privée. » « C'est quoi ? »,* demandent en chœur les trois stagiaires. *« C'est pour éviter les cookies. »*

Pour l'avoir appris en début de stage, les trois retraitées savent que les cookies ne sont pas des biscuits, mais des fichiers traceurs, qui permettent par exemple aux sites marchands d'augmenter les prix quand un internaute revisite une même page. *« Les prix changent s'ils repèrent que vous êtes déjà venu. D'où la navigation privée »,* explique Mme Vanbeneden. À côté de nous, Mme Thomas confie : *« Les gens de notre génération sont paumés. Moi, j'ai travaillé quarante-trois ans à la Sécurité sociale ; le site Ameli.fr, je n'y arrive toujours pas. C'est trop compliqué ! Et il n'y a plus le choix ! Pareil pour les factures d'électricité : à Dunkerque, il n'y a plus d'agence EDF pour discuter avec un agent de votre compte d'électricité. Il faut appeler un numéro payant. »* □t Mme Bataille s'interroge : *« Nos enfants ne prennent plus le temps de nous expliquer, ils n'ont aucune pédagogie et préfèrent le faire à notre place plutôt que de nous montrer. Moi, je pense surtout à ma mère, qui a 85 ans. Elle était cultivatrice et n'a jamais touché un ordinateur. Je fais tout pour elle. Dans vingt ans, s'il faut tout faire par Internet, est-ce que je ne serai pas aussi démunie qu'elle aujourd'hui ? »*

JULIEN BRYGO
Journaliste, auteur, avec Olivier Cyran, de *Boulots de merde ! Du cireur au trader, enquête sur l'utilité et la nuisance sociales des métiers,* La Découverte, Paris, 2016.

---

(1) « □n France, 6,8 millions de personnes n'ont pas accès à Internet [https://www.20minutes.fr/economie/2478183-20190321-france-68-millions-personnes-acces-internet] », *20 Minutes,* 21 mars 2019.

(2) « Treize millions de Français en difficulté avec le numérique [https://societenumerique.gouv.fr/13-millions-de-francais-en-difficulte-avec-le-numerique/] », Mission société numérique (pilotée par le gouvernement de M. Édouard Philippe).

(3) Sylvain Rolland, « Illectronisme : l'État prévoit jusqu'à 100 millions d'euros pour former 13 millions de Français [https://www.latribune.fr/technos-medias/internet/illectronisme-l-etat-prevoit-jusqu-a-100-millions-d-euros-pour-former-13-millions-de-francais-790164.html] », La Tribune, 12 septembre 2018.

(4) Lire Sophie □ustache, « La "patiente informée", une bonne affaire », *Le Monde diplomatique,* mai 2019.

(5) Julien Lausson, « Votre smartphone pourra bientôt servir de carte Vitale [https://www.numerama.com/politique/509058-votre-smartphone-pourra-bientot-servir-de-carte-vitale.html] », Numérama, 29 avril 2019.

(6) Olivia Ferrandi, « Comment faire vos démarches administratives si vous êtes allergique à Internet ? [https://www.francetvinfo.fr/replay-radio/le-rendez-vous-du-particulier/le-rendez-vous-du-particulier-comment-faire-vos-demarches-administratives-si-vous-etes-allergique-a-internet_3247125.html] », France Info, 7 avril 2019 ; *cf.* aussi Sylvain Rolland, « L'État 100 % numérique de Macron coûtera 9,3 milliards d'euros [https://www.latribune.fr/economie/france/l-etat-100-numerique-de-macron-coutera-9-3-milliards-d-euros-751606.html] », La Tribune, 26 septembre 2017.

(7) Julia Pascual et Corentin Nicolas, « Titres de séjour : le prospère business de la revente de rendez-vous en préfecture [https://www.lemonde.fr/societe/article/2019/06/01/titres-de-sejour-le-business-de-la-revente-de-rendez-vous-en-prefecture-prospere_5470146_3224.html] », *Le Monde,* 1er juin 2019.

(8) Le dispositif « Dunkerquois solidaires pour l'emploi [http://www.dk-solidaire.fr] » a permis de récolter plus de 140 000 euros de dons défiscalisables en 2018, répartis dans le financement d'emplois d'« utilité sociale » d'une durée de trois ans.

(9) « □nquête sur "l'illectronisme" en France [https://sps.fr/illectronisme/etudes-et-infographies] », CS□Research, Puteaux, mars 2018.

(10) Lilian □lemagna et □mandine Cailhol, « Non-recours : des milliards non distribués [https://www.liberation.fr/france/2018/06/22/non-recours-des-milliards-non-distribues_1661314] », *Libération,* Paris, 22 juin 2018.

ÉCOUTER CET ARTICLE

25:20 • Lu par Arnaud Romain

télécharger le fichier mp3 | toutes les lectures

Mot clés:Région Internet Mutation Services Pauvreté Société Citoyenneté Inégalités Service public Exclusion sociale Protection sociale Intégration sociale France