

Internet : une injustice de plus, au nom du progrès

Une injustice de plus, une injustice nouvelle, est en train de se mettre en place. C'est le fait de nous obliger à faire toutes les démarches administratives importantes sur Internet.

Le gouvernement y oblige déjà pour s'inscrire à Pôle emploi, quand on est au chômage. C'est aussi obligé pour toucher ses droits quand on est au RSA. Et les courriers de l'assurance vieillesse n'arrivent plus que sur Internet.

Les associations comme Emmaüs, le Secours catholique et d'autres, n'arrêtent pas de prévenir : un grand nombre de gens ne peuvent pas suivre. Soit ils ne peuvent pas se payer un ordinateur, une imprimante, un scanner, un abonnement à un fournisseur d'Internet. Ou ils n'ont pas les moyens de faire réparer un ordinateur en panne.

Même si on a un ordinateur sous la main, des millions de personnes ne savent pas y faire. Il faut savoir se connecter, ouvrir un compte en ligne, se trouver un mot de passe acceptable, et s'y retrouver ensuite dans les sites de l'administration. Plus de six millions de personnes ne l'ont jamais fait de leur vie. Et autant n'utilisent Internet que pour quelques petites choses, auxquelles elles se sont un peu habituées : chercher à acheter moins cher, revendre sur Le Bon Coin, suivre son compte bancaire, et c'est tout.

Entre un dixième et un quart de la population n'est pas en état d'utiliser Internet pour les démarches importantes. Et qui sont ces personnes exclues d'avance ? on les trouve d'abord parmi les plus âgés, bien sûr, puisqu'ils ont passé toute leur vie à apprendre d'autres logiques. Il y a aussi des demandeurs d'emploi, des personnes qui ont un travail mais peu de diplômes, et souvent encore des femmes seules à s'occuper des enfants.

L'ordinateur demande non seulement un temps d'apprentissage, mais aussi de prendre des habitudes. Mais comment faire lorsque l'on n'a personne qui s'y connaisse près de soi ? Il faudrait aller demander de l'aide, donc dévoiler un peu de sa vie privée. Et lorsqu'on demande de l'aide, il est normal de se sentir redevable, et d'offrir quelque chose en retour. Mais nombreux sont ceux qui ont le sentiment de ne rien pouvoir

donner. Peur de se tromper ou panique totale, une personne sur cinq a déjà renoncé à une démarche sur Internet. Dans certains cas, on perd ses droits. Et ce sera une mise à l'écart, qui s'ajoute à d'autres injustices.

L'État est prévenu de tout cela, mais il ne change pas son plan. Il veut même mettre sur Internet toutes les formalités d'ici 2022, des impôts jusqu'aux ordonnances médicales en passant par le permis de conduire.

Une société dans laquelle le mot progrès a un sens humain ne ferait pas les choses de cette manière. Elle se soucierait d'abord et avant tout de prendre le temps et les moyens de proposer à tous ceux qui le souhaitent de se familiariser avec Internet. Dans le passé, pour nous faire accepter le changement que cela a voulu dire, on nous avait distribué l'ancêtre de l'ordinateur, le minitel, gratuitement.

Et puis, on n'obligerait pas tout le monde à suivre de force ou à être exclu. On pourrait tout de même garder le papier et les guichets pour ceux qui le préfèrent, sans présenter ces gens-là comme des arriérés. Ça ne serait pas difficile !

Seulement voilà. Ceux qui dirigent le système ont pris l'habitude de considérer qu'ils pensent mieux que nous. Leur attitude inhumaine, violente, vient de leurs habitudes à gérer le monde des affaires, où c'est effectivement la concurrence, la guerre économique, les économies de personnels. Et ils ne vont pas regarder les conséquences humaines quand elles touchent des gens loin de leur monde.

Pour beaucoup, Internet est un outil pratique où l'on est à l'aise pour s'informer, se distraire, trouver des services. Pour plusieurs millions de personnes, il est une nouvelle forme d'injustice, en train de se mettre en place sous nos yeux.

17/3/2019

L'Ouvrier n° 319

ON PEUT PHOTOCOPIER, FAIRE CONNAITRE, DIFFUSER L'OUVRIER
(boîtes à lettres, marchés, affichages dans les cités)

pour recevoir chaque parution, découvrir d'autres numéros, nous aider :
L'OUVRIER BP 64 - 94202 IVRY/SEINE CEDEX

Notre site internet : louvrier.org