

FRACTURE NUMÉRIQUE

Le succès des maisons France Services

Face à la dématérialisation croissante des démarches administratives, des millions de Français se retrouvent en difficulté. Dans ces lieux d'accueil, des conseillers accompagnent ceux qui se sentent perdus. Une main tendue dans un monde toujours plus connecté.

Par Rémi Barbet, photos Dana Tentea/Hans Lucas pour *Le Pèlerin*

IL EST 11 HEURES du matin, la musique d'attente du standard de l'assurance-maladie envahit la cuisine d'Élisabeth depuis une heure. En fond, une cafetière bourdonne pour préparer son troisième café de la matinée. Le breuvage accompagne la jeune retraitée dans le marathon administratif qu'elle a démarré en début de semaine. Du jour au lendemain, impossible de se connecter à son compte Ameli. Et sans accès à cet espace en ligne, pas moyen de récupérer les documents qu'elle doit transmettre à sa mutuelle pour obtenir le remboursement de ses soins dentaires. « Je suis complètement bloquée avec mon mot de passe. La Sécu, ça a toujours été long, mais là c'est de pire en pire pour avoir quelqu'un au bout du fil », se désespère l'ancienne femme de ménage.

De longues minutes plus tard, une voix surgit enfin du combiné : « Madame, j'ai étudié votre requête, je ne peux rien faire pour vous par téléphone. » Le visage d'Élisabeth s'affaisse. « Allez sur Internet, vous trouverez toutes les informations



nécessaires », poursuit la conseillère. L'angoisse saisit alors la sexagénaire. Cette dernière phrase, elle l'a trop entendue et ne la supporte plus. Comme 16 millions de Français qui rencontrent des difficultés à se servir des appareils numériques, n'en possèdent pas ou ne disposent pas de connexion internet, Élisabeth se trouve en situation d'illectronisme. Un fléau à l'origine d'une fracture numérique et sociale dans notre pays.

Un guichet unique

À une époque où le papier disparaît, consulter ses mails et renseigner des informations en ligne est devenu obligatoire pour échanger avec l'administration ou faire valoir ses droits. Sans proches ou enfants à l'aise avec un ordinateur à proximité, de nombreuses personnes, à l'image d'Élisabeth, se retrouvent isolées. « La dématérialisation de tous les usages inhibe les gens en difficulté avec le numérique, elle les ramène sans cesse à leur impuissance face aux écrans. C'est violent de se sentir ainsi démunis de son autonomie à



60 ans », observe Karine Millet, agente municipale à la mairie de Boulleret (Cher). C'est auprès d'elle et de sa collègue Christina de Sousa qu'Élisabeth a trouvé de l'aide, les discussions entre voisines l'ayant menée jusqu'au guichet de la maison France Services. Créées en 2019, ces structures, qui combinent accueil physique et accompagnement numérique pour

1, 2 et 3 La petite commune de Dornes (Nièvre) bénéficie d'une maison France Services implantée à la poste, grâce à la pugnacité de son maire, qui s'est battu pour son installation.

les citoyens, permettent de joindre en un même endroit 12 administrations bien connues des Français : Finances publiques, allocations familiales, assurance-maladie, Urssaf, France Travail, Point-justice, etc. Des agents France Services accompagnent les usagers avec ou sans rendez-vous.

Inespéré pour Élisabeth. « Les filles

... ont été adorables, elles ont appelé l'assurance-maladie, ils ont répondu tout de suite et le problème a très vite été réglé. » Christina de Sousa explique qu'elle possède un référent dans chaque administration partenaire, qu'elle peut joindre via une ligne directe et une plateforme sécurisée. Cet accès privilégié change la donne et la structure est victime de son succès. « On affiche complet, plaisante la jeune femme. Notre présence rassure les gens, ils craignent souvent de faire une bêtise, d'être victime d'une arnaque. Même si parfois on ne fait pas grand-chose, ils nous remercient comme si nous avions déplacé des montagnes. »

Conçues pour répondre au repli des services publics dans certains territoires et au sentiment de relégation violemment exprimé lors de la crise des gilets jaunes, les maisons France Services tiennent leur pari. Ces 2 840 espaces d'accueil se situent quasiment tous à moins de trente minutes de transport de chaque Français. Un récent rapport de la Cour des comptes souligne leur influence positive sur « le sentiment individuel d'abandon » et estime qu'elles « participent incontestablement

1 Les usagers, comme ici Sylvette Bernard à Boulleret (Cher), plébiscitent autant l'aide numérique qu'ils reçoivent que la joie de pouvoir discuter.

2 Le maire de cette commune, Jean-Louis Billaut, a très tôt compris la nécessité de ce service public.

à la réduction des fractures territoriales ». Surtout, les usagers les plébiscitent, leur satisfaction dépasse les 90 %. Un triomphe, alors que 51 % des Français se disent insatisfaits des services publics dans le pays¹.

Sentiment d'abandon

Ce n'est pas Sylvette Bernard qui dira le contraire. Cette retraitée croisée au guichet à Boulleret, se rend ici deux à trois fois par semaine. « Bien sûr, je viens pour des papiers ou une signature électronique, mais c'est aussi un prétexte pour discuter, prendre des nouvelles de Christina et Karine. Ça met de la vie dans le village. » Sylvette pourrait demander de l'aide à ses petits-enfants mais la gêne de les déranger prend parfois le dessus. « "Oui, oui, Mamie, je vais t'aider..." qu'ils me disent. Mon œil, oui ! Quand ils viennent à la maison, ce n'est pas pour faire des papiers mais pour manger les bons petits plats de leur grand-mère, c'est tout », s'esclaffe-t-elle avec un fort accent berrichon.

Si les profils en quête de causette comme celui de Sylvette sont nombreux, d'autres se révèlent beaucoup plus démunies face au numérique. Absence d'adresse électronique, refus du smartphone, phobie

administrative... Le rejet du virtuel se concrétise en préjudice matériel dans leur vie quotidienne. En 2021, un tiers des Français déclarait avoir renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne du fait de sa complexité². « L'enjeu majeur de la lutte contre l'illectronisme, c'est celui de l'accès au droit », souligne Jean-Louis Billaut, le maire de Boulleret. S'il se réjouit du succès de sa maison France Services auprès de ses 1 400 administrés, l' élu déplore le « sentiment d'abandon » que le « tout-numérique » génère dans la population. « La numérisation se fait tous azimuts, même acheter son permis de pêche se fait exclusivement sur Internet. C'est un obstacle au loisir pour certains papys du coin. »

À cent kilomètres de là, dans le village nivernais de Dornes, un autre édile vit une idylle avec sa maison France Services. Jean-Luc Gauthier assure avoir « fait des pieds et des mains » pour qu'elle s'installe dans le bureau de poste de sa commune. Ici, la star du village, c'est Brigitte Bouchoux. De larges lunettes à monture noire qui contrastent avec de courts cheveux blonds, des dents du bonheur qui suscitent immédiatement la sympathie,

« Les Français font le constat d'une société de l'absence »

Selon Adélaïde Zulfikarpasic, directrice générale de l'institut de sondage BVA Xsight, « 78 % des Français estiment que les contacts humains se sont amenuisés ces vingt dernières années. Ce constat progresse avec l'âge (81 % chez les 65 ans et plus) mais, pour autant, même les plus jeunes le déplorent dans leur grande majorité (68 % des 18-24 ans). Il est le fruit de la dématériali-

sation à outrance de notre société, mais également de l'ambivalence persistante des Français face au numérique. Ils oscillent entre le désir d'une "société orientée client", où l'immédiateté permise par les écrans régit notre accès aux services publics, commerces et loisirs ; et la nostalgie d'une "société du liant", qui réhabiliterait les relations humaines au quotidien. »

3 et 4 À l'instar des 4 000 conseillers numériques formés par l'État depuis 2021, Charlene Léger anime des séances de formation, dont sont friands les seniors.

l'ancienne postière reconvertie en agente France Services connaît tout le monde. « Salut Pascal, au fait, j'ai reçu la confirmation pour ton dossier de retraite » ; « Bonjour Marie, installe-toi, tu peux imprimer sur cet ordinateur » ; « Arlette ? Encore un problème de mot de passe ? » 13 % des Français considèrent que le numérique complique leur vie de tous les jours. Brigitte, elle, la leur simplifie.

Et ces difficultés ne touchent pas que





... les seniors, souligne-t-elle. Les jeunes aussi sont concernés, puisque près de 30% des 15-29 ans se déclarent incompetents pour effectuer leurs démarches administratives en ligne. Si beaucoup savent parfaitement se servir de TikTok, d'Instagram et jouer aux jeux vidéo, cela ne les prémunit pas de se retrouver dans l'embarras au moment de transférer un mail, créer un CV ou remplir leur déclaration d'impôts sur le Web. « Même si ces générations ont grandi dans une société numérique, le vrai sujet, ce sont les usages. Certains sont "capacitants", ils donnent du pouvoir et des compétences, d'autres relèvent de pratiques récréatives, voire abrutissantes », remarque Oriane Ledroit, déléguée générale d'EdTech France et conseillère chargée de l'inclusion numérique pour le gouvernement de 2019 à 2021.

Installée derrière son ordinateur, sa souris à la main, Brigitte énumère les démarches cruciales pour un jeune vivant à la campagne : inscription au permis de conduire, demande de carte grise, recherche d'emploi... Au même moment, Irène, éleveuse de vaches charolaises, passe la porte. Une pochette remplie

1 et 2 Ancienne postière reconvertie en agente France Services, Brigitte Bouchoux connaît tout le monde à Dornes.

de feuilles d'impôts déborde de son sac à main. Elle a rendez-vous avec Jean-François Portal, un agent de l'administration fiscale qui assure une permanence à Dornes tous les mercredis matin. Une rencontre qu'Irène avait fixée de longue date dans son agenda et qu'elle considère comme un soulagement. En effet, chez cette femme de 60 ans, la connexion internet à la ferme est « mauvaise, voire inexistante ». Une zone blanche ou presque, comme il en subsiste qu'elles sur le territoire.

Gagner en autonomie

Pour Irène, hors de question de prendre le risque que sa connexion la lâche au milieu de sa déclaration foncière. Demande de permis de construire, déclaration de naissance des veaux, dossier d'aides de la politique agricole commune... L'agricultrice croule sous les démarches administratives, de plus en plus dématérialisées. Et une erreur dans un formulaire peut fragiliser la trésorerie de son exploitation. « C'est notre travail, c'est du sérieux ! Avec Jean-François, j'ai quelqu'un en face de moi, je sais que le dossier a bien été traité et qu'il me tiendra au courant. »

Fruit d'un bouche-à-oreille réussi, le succès des maisons France Services témoigne surtout du manque d'autonomie en ligne de millions de Français. L'étape suivante sera de les rendre indépendants face à leur écran. Un défi auquel s'attellent les 4 000 conseillers numériques formés par l'État depuis 2021, lors des séances de formation qu'ils animent plusieurs fois par semaine. « Le plus compliqué, c'est de laisser de la place pour tout le monde, l'atelier ayant été pris d'assaut », observe Charlene Léger, en poste à la mairie de Boulleret. Au total, la jeune femme accompagne une trentaine de personnes, majoritairement des seniors. Si son objectif n'est évidemment pas que les participants « deviennent des informaticiens », elle se réjouit des immenses progrès de certains. Comme cette dame de 85 ans qui, à son arrivée, décollait la souris de la table et l'agitait en l'air pour la faire se déplacer sur l'écran, et qui désormais est capable de réserver un rendez-vous chez le médecin sur Doctolib ou de répondre à ses mails. Un signal fort pour le reste du groupe : l'illectronisme n'est pas une fatalité. ■

1) Sondage Ifop, janvier 2024.
2) Étude Insee, mai 2022.

3 QUESTIONS À ...

Frédéric Bardeau, cofondateur de Simplon, start-up spécialisée dans la formation au numérique.



« L'intelligence artificielle va faciliter les choses »

Qui est concerné par l'illectronisme aujourd'hui ?

S'il existe encore des déconnectés volontaires, réfractaires à devenir internautes ou à s'équiper en matériel informatique, ils ne représentent pas la majorité. Les déconnectés involontaires, eux, sont des personnes dépourvues de compétences numériques ou de réseau internet. Et si l'illectronisme persiste, c'est parce que la révolution digitale n'est pas linéaire. Les technologies évoluent sans cesse et il est nécessaire de prendre la vague à temps pour en maîtriser les nouveaux usages.

Selon vous, le numérique ne s'enseigne pas, il se pratique. Si tel est le cas, comment expliquer que les Français en soient toujours éloignés ?

Beaucoup de personnes ressentent un syndrome de l'imposteur lorsqu'elles doivent ouvrir un ordinateur ou effectuer une démarche en ligne. « J'en suis incapable » ; « Je ne veux surtout pas faire une bêtise », entend-on souvent. Comme si se tromper de touche allait casser le clavier... Cette crainte est d'abord due à un manque d'acculturation, car le numérique n'est pas réservé aux experts. La preuve, il est partout.

L'IA va renforcer l'omniprésence des écrans. Cette technologie va-t-elle faciliter ou complexifier nos usages ?

Je suis persuadé que pour la première fois dans l'histoire du numérique, cette révolution – parce qu'elle donne le sentiment de parler avec quelqu'un – va faciliter les choses. Sa consigne d'utilisation est ultrasimple : posez-moi des questions avec vos mots et vous obtiendrez une réponse, une marche à suivre pour une démarche administrative. C'est une chance pour l'égalité d'accès aux droits. L'IA va créer des ponts plutôt que des fractures. ■ Recueilli par R. B.