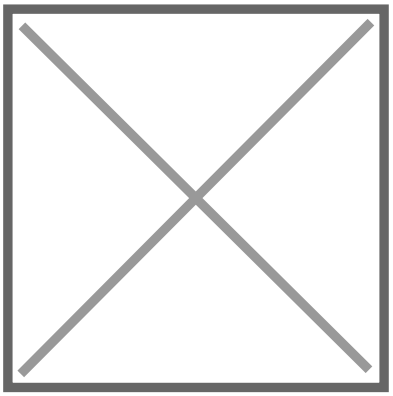

DÃ©marches administratives : lâ??obligation du numÃ©rique

Description

Le passage au tout numÃ©rique pour effectuer la plupart des dÃ©marches administratives inquiÃ¨te. Quelle attitude adopter face Ã ce systÃ¨me quâ??on nous impose ? Et qui ne garantit la protection des donnÃ©es personnelles ?

Revue de presse de la Maison des AÃ®nÃ©s.
Ã?taient prÃ©sents : Alain, Claudie, Christiane, Florence, FranÃ§oise, Marie-Laure, Patricia, Serge, Serge-Patrick, Sophie, Yvonne.

Courant avril, la base de donnÃ©es de lâ??Agence Nationale des Titres SÃ©curisÃ©s (ANTS) a Ã©tÃ© piratÃ©e ; les donnÃ©es de plusieursâ?¯millions de particuliers et de professionnels ont Ã©tÃ© dÃ©robÃ©es afin dâ??Ãªtre vendues sur le Web.
Ces attaques en ligne sont de plus en plus frÃ©quentes et inquiÃ¨tent les usagers qui se sentent pris au piÃ¨ge dâ??un systÃ¨me qui leur est imposÃ©. Câ??est le cas de Claudie : Â« Jâ??ai rÃ©cemment utilisÃ© les services de lâ??ANTS pour renouveler des papiers dâ??identitÃ© ; quand jâ??ai appris que la plateforme avait Ã©tÃ© piratÃ©e, jâ??ai cherchÃ© Ã savoir comment rÃ©agir : les victimes sont simplement invitÃ©es Ã surveiller leurs diffÃ©rents comptes. Aucune assistance nâ??est proposÃ©e Â».
Patricia a vÃ©cu une expÃ©rience dÃ©sagrÃ©able avec le service des impÃ´ts : Â« Jâ??ai reÃ§u un courrier mâ??informant que mes donnÃ©es bancaires avaient Ã©tÃ© volÃ©es. Les risques liÃ©s Ã ce genre dâ??incidents ne sont pas nÃ©gligeables mais lâ??administration se contente dâ??envoyer un courrier pour nous informer. Câ??est quand mÃªme assez lÃ©ger Â» !
Les pouvoirs publics semblent impuissants Ã sÃ©curiser leurs espaces en ligne. Des hackers parviennent rÃ©guliÃ¨rement Ã profiter des failles du systÃ¨me. Les banques sont particuliÃ¨rement visÃ©es, ainsi Marie-Laure sâ??est-elle aperÃ§ue que de petites sommes avaient Ã©tÃ© prÃ©levÃ©es sur son compte. Elle a rÃ©agi assez vite et a pu Ãªtre remboursÃ©e mais cela ne sâ??est pas fait sans dÃ©sagrÃ©ments : Â« la banque sâ??est dÃ©douanÃ©e de sa responsabilitÃ© ; elle mâ??a remboursÃ©e car elle y Ã©tait obligÃ©e mais elle mâ??a laissÃ©e seule avec mon problÃ¨me. Durant plusieurs jours, je me suis retrouvÃ©e sans carte bancaire Â» Et de se fÃ©liciter dâ??avoir Ã©tÃ© rÃ©active pour mettre rapidement un terme aux vols. Â« Les hackers contractent parfois des crÃ©dits revolving ou effectuent des achats en bourse qui plongent les titulaires des comptes concernÃ©s en grande difficultÃ© Â». Marie-Laure sâ??inquiÃ¨te aussi de la disparition de

lâ??argent en espÃ¨ce : Â« Je redoute que lâ??argent liquide soit supprimÃ©. Cela nous obligera Ã utiliser exclusivement un systÃ¨me faillible et toutes les opÃ©rations effectuÃ©es pourront Ãªtre tracÃ©es. Câ??est un outil de surveillance gÃ©nÃ©ralisÃ©e qui se dessine Â».

Pour autant, la dÃ©matÃ©rialisation monÃ©taire offre aussi de nombreuses facilitÃ©s. On achÃ¨te en ligne, on dÃ©clare en ligneâ?¦ mais cela nous dÃ©responsabilise aussi, comme le souligne FranÃ§oise : Â« A chaque fois que lâ??on fait appel Ã une machine, on sâ??Ã©loigne dâ??une rÃ©alitÃ© concrÃ¨te Â». Christiane confirme cette impression : Â« Quand on achÃ¨te en ligne ou mÃªme avec sa carte de paiement, on a moins conscience de la valeur des choses Â».

Florence prÃ©fÃ¨re conserver un lien physique pour effectuer ses dÃ©marches administratives : Â« Jâ??Ã©vite autant que possible dâ??utiliser les services proposÃ©s sur Internet ; je continue dâ??acheter mes billets de train Ã la gare et je nâ??utilise pas non plus de smartphone au quotidien. Je me sens mieux ainsi, mÃªme si je me prive de certains services. Mes petits-enfants me disent que je devrais utiliser WhatsApp, que je pourrais ainsi faire partie de leurs groupes de discussions mais je ne veux pas. Internet me donne lâ??impression de participer Ã la dÃ©shumanisation du monde ; je prÃ©fÃ¨re rester maitresse de mon destin Â». Sophie fait Ã©galement partie de ces personnes qui privilÃ©gient le papier et le contact humain : Â« Je nâ??ai mÃªme pas de carte bancaire, seulement une carte de retraits et je paye tout en espÃ¨ces ; ma vie me parait plus simple ainsi. Quand on a un contact physique, on a lâ??impression que les choses vous appartiennent Â».

Mais aurons-nous longtemps le choix de conserver ces usages Â« archaÃ¯ques Â» ? Serge-Patrick a dÃ» nÃ©gocier avec sa banque pour recevoir ses documents aussi bien en ligne, ce que privilÃ©gie sa femme, quâ??en version papier, ce quâ??il prÃ©fÃ¨re : Â« Jâ??ai lâ??impression de ne pas savoir comment mâ??y prendre avec les documents dÃ©matÃ©rialisÃ©s. Le support papier me rassure ; en cas de problÃ¨me, je sais comment rÃ©agir Â». Pourtant, il a conscience que ces questions seront bientÃ´t oubliÃ©es : Â« Les jeunes nâ??ont pas la mÃªme perception du problÃ¨me de la dÃ©matÃ©rialisation. Pour eux, effectuer leurs dÃ©marches en ligne est une Ã©vidence Â». Â« Dans quelques annÃ©es, il nâ??y aura plus quâ??Internet Â» confirme Florence.
Câ??est bien pour cette raison quâ??il sâ??agit de rester vigilant. Â« Internet est facile dâ??accÃ¨s mais on ne devrait pas se contenter de cliquer sur une icÃ´ne pour confirmer une opÃ©ration parfois importante Â» explique FranÃ§oise, Â« il faut prendre le temps de comprendre ce que lâ??on fait et Ã quoi on sâ??engage. Aujourdâ??hui, Ãªtre responsable, câ??est Ãªtre renseignÃ© Â».

Categorie

1. hors les murs

date crÃ©Ã©e
15/05/2026