



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 plusieurs sâ??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 : Ã« 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 Ã».

Patricia a vÃ©cu une expÃ©rience dÃ©sagrÃ©able avec le service des impÃ¢ts : Ã« Jâ??ai reÃ§u un courrier mÃ© 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 Ã» !

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 : Ã« 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 Ã» Et de se fÃ©liciter dâ??avoir Ã©tÃ© rÃ©active pour mettre rapidement un terme aux vols. Ã« 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© Ã». Marie-Laure sâ??inquiÃ©te aussi de la disparition de

l'argent en espÃ©ce : « Je redoute que l'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. C'est un outil de surveillance gÃ©nÃ©ralisÃ©e qui se dessine Ã ».

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

Florence prÃ©fÃ©re conserver un lien physique pour effectuer ses dÃ©marches administratives : « J'Ã©vite autant que possible d'utiliser les services proposÃ©s sur Internet ; je continue d'acheter mes billets de train Ã la gare et je n'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 l'impression de participer Ã la dÃ©shumanisation du monde ; je prÃ©fÃ©re rester maÃ®tre de mon destin Ã ». Sophie fait Ã©galement partie de ces personnes qui privilÃ©gient le papier et le contact humain : « Je n'ai mÃame pas de carte bancaire, seulement une carte de retraits et je paye tout en espÃ©ces ; ma vie me paraÃ®t plus simple ainsi. Quand on a un contact physique, on a l'impression que les choses vous appartiennent Ã ».

Mais aurons-nous longtemps le choix de conserver ces usages « archaÃ®ques » ? Serge-Patrick a dÃ©nÃ©gociÃ© avec sa banque pour recevoir ses documents aussi bien en ligne, ce que privilÃ©gie sa femme, qu'en version papier, ce qu'il prÃ©fÃ©re : « J'ai l'impression de ne pas savoir comment m'y prendre avec les documents dÃ©matÃ©rialisÃ©s. Le support papier me rassure ; en cas de problÃ©me, je sais comment rÃ©agir Ã ». Pourtant, il a conscience que ces questions seront bientÃ´t oubliÃ©es : « Les jeunes n'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 Ã ». « Dans quelques annÃ©es, il n'y aura plus qu'Internet Ã » confirme Florence.

C'est bien pour cette raison qu'il s'agit de rester vigilant. « Internet est facile d'accÃ©s mais on ne devrait pas se contenter de cliquer sur une icÃªne pour confirmer une opÃ©ration parfois importante Ã » explique FranÃ§oise, « il faut prendre le temps de comprendre ce que l'on fait et Ã quoi on s'engage. Aujourd'hui, Ãatre responsable, c'est Ãatre renseignÃ© Ã ».

Categorie

1. hors les murs

date crÃ©Ã©e

15/05/2026