

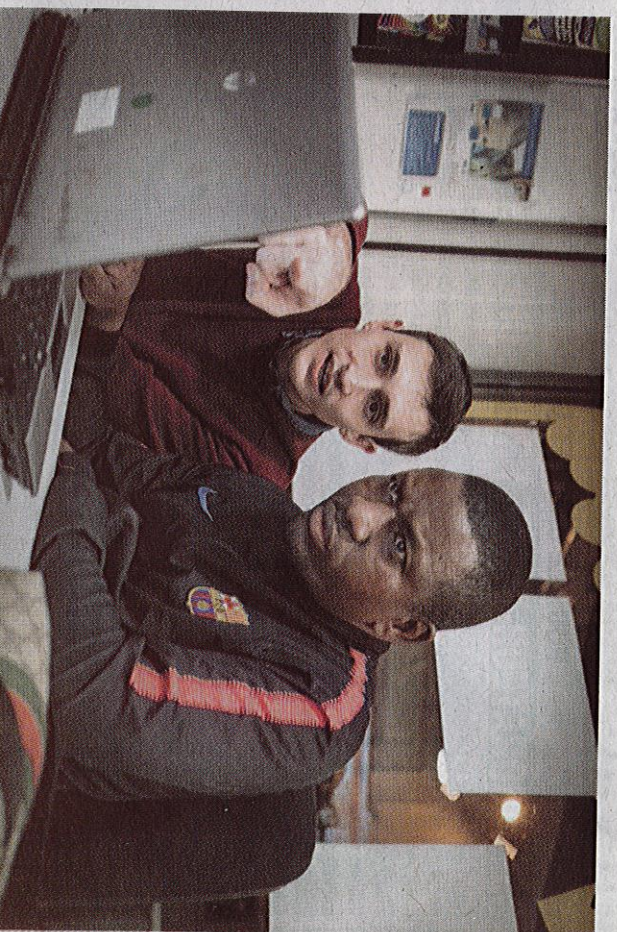
Société & Solidarités

ENTRE-SOI JUDICIAIRE

Un gendarme ayant commis une infraction en mission de maintien de l'ordre relève bien de la justice militaire, a tranché jeudi le Conseil constitutionnel, qui était saisi par la famille de Rémi Fraitse.

25%

des Français disent s'être déjà vu refuser la délivrance d'un médicament ou d'un vaccin pour cause de pénurie. (France Assos Santé)



Au cœur du quartier parisien de la Goutte d'or, ce centre d'accueil public possède une quinzaine d'ordinateurs. Parmi les bénéficiaires, Keira Adama, 43 ans, courturier à Château-Rouge (18^e arrondissement), suit les conseils de Côme, chef de projet bénévole, qui mêle exercices pratiques et théoriques. Nicolas Cleuer/Hans Lucas

ACCÈS AUX DROITS

À Paris, un espace au service des « décrocheurs numériques »

À l'association la Goutte d'ordinateur (18^e arrondissement), des cours d'initiation au maniement de la souris sont proposés à tous. Reportage dans ce lieu précieux, réponse à une dématérialisation qui exclut les populations les moins connectées.

Les grilles de la Goutte d'ordinateur s'élevèrent doucement. Déjà quelques personnes attendent sur le trottoir. C'est l'heure du dixième étage « découverte ordinateur » proposé par cet espace public numérique, piloté par l'association Salle Saint Bruno. Au cœur du quartier de la Goutte d'or, à l'angle de la rue Myrtha et de la rue Léon, la salle est munie d'une quinzaine d'ordinateurs. Ce soir, c'est Nordine Djabonabdallah, médiateur multimédia, qui prodigue ces formations, éparpillé par deux jeunes bénévoles, Côme et Dorian. Pendant que le groupe de dix adultes prend place, Nordine donne ses instructions : « *Bonjour, vous pouvez allumer les ordinateurs. Je vous ai mis le mot de passe en haut de l'ordinateur. Attention, il y a une majuscule.* » Après

avoir découvert l'ordinateur lors de la séance précédente, les apprenants vont explorer cette fois le navigateur Internet. « *Nous allons ouvrir la séance par quelques exercices de clavier !* » lance-t-il. Face à l'ordinateur, chacun va à son rythme. Certains plus familiers que d'autres. Assion, 53 ans, paraît très concentrée devant son écran. Elle peine sur le double-clic gauche. Agent technique à temps partiel et habitante du 18^e arrondissement, elle a été orientée ici par sa conseillère Pôle emploi.

« *Je cherche un deuxième emploi à mi-temps. Avant, j'allais déposer mes CV dans les entreprises, mais ma conseillère m'a expliqué que je perdrai moins de temps par Internet. Avec cette formation, j'espère que ce sera plus simple et plus efficace.* » D'autant qu'Assion possède déjà un ordinateur connecté à Internet. « *Contrairement à l'idée reçue du sous-équipement, la plupart des personnes*

qui viennent chez nous ont des smartphones et des ordinateurs», précise Nordine. Mais quand elles sont seules chez elles face à l'écran, elles sont perdues. Elles n'ont pas les codes pour naviguer sur la Toile. Du coup, elles se découragent et finissent par ranger le matériel dans un placard. »

Les développeurs Web ne se mettent pas à la place des usagers

Cet espace numérique, créé dans les années 1990 à Paris, est devenu l'un des derniers remparts contre « la fracture numérique ». Les initiés s'y rendent avec des demandes assez précises, mais le plus souvent liées à des démarches administratives du quotidien sur l'emploi, la retraite ou la Sécurité sociale. Par exemple, depuis 2016, la Caisse des allocations familiales du 18^e arrondissement n'est plus en libre accès. Pour obtenir un

rendez-vous avec un agent, il faut en faire la demande sur le site Internet. Et c'est là que le parcours du combattant commence : « *Pour cela, il faut avoir un identifiant et un mot de passe, poursuit Nordine. Le problème, c'est que les sites sont très complexes. Il faut être en capacité de lire les plantings, de choisir une date et une heure. C'est quasi inaccessible, et ce, pour un simple rendez-vous ! Même chose sur les sites administratifs, pour avoir un extrait de naissance ou faire renouveler son passe Navigo...* » Les plateformes, mal conçues, sont fabriquées par des développeurs Web qui ne se mettent pas à la place des usagers. « *Ces sites sont sous-traités par les services de l'État et ils n'envisagent pas une seconde qu'il y ait une diversité de publics* », regrette Nordine. Une première étape qui résoudrait peut-être en partie le creusement de la fameuse « fracture ».

500 000

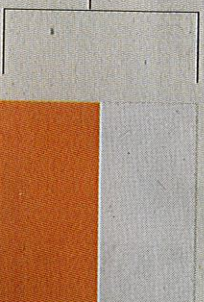
Français n'ont pas Internet



SOURCE : LE DÉFENSEUR DES DROITS JACQUES TOUBON

13 millions

de personnes sont « éloignées » du numérique



dont **6,7** millions ne se connectent jamais à Internet

Société & Solidarités

À la Goutte d'ordinateur, chacun est bienvenu, qu'il habite dans le quartier ou non. Seule une participation d'un euro de l'heure est demandée. Une formule qui arrange bien Guy, 55 ans, plombier. Habitant de Stains, il est salarié dans une entreprise basée dans le 18^e arrondissement. Avant de rentrer chez lui, il vient faire sa formation. Plusieurs raisons l'ont incité à pousser la porte de l'association : « Je veux ouvrir ma boîte de plomberie au mois de mars. Il faudra que je maîtrise un peu l'ordinateur, pour la gestion des clients et la comptabilité. » Guy a un téléphone portable « qui ne fait que téléphoner », mais pas d'ordinateur. Il part de zéro. « Cette dématérialisation de tout me fait peur. Bientôt, on n'aura plus aucun contact avec un banquier ou l'agent des impôts... L'autre jour, je suis rentré à la poste pour demander un Bottin. A l'accueil, ils ont rigolé. Mais, moi, j'avais vraiment besoin d'un numéro... » Dans la catégorie de « ceux qui ne suivent pas », Guy fait les frais de la fermeture du centre des impôts de Stains. Il doit désormais se rendre à Saint-Denis. « Pour remplir ma fiche ou demander un renseignement, je suis obligé de prendre une journée, alors qu'en un clic, ce serait plus simple. En fait, on n'a plus vraiment le choix », regrette-t-il. Le cours se poursuit avec un exercice à partir d'un moteur de recherche. « J'aimerais vous demander : c'est quoi un site Internet ? » Le petit groupe hésite à répondre. « On va explorer cela en allant sur un site de cuisine », rassure le mé-

diateur, qui mêle exercices pratiques et théoriques. Déolinda, 59 ans, apprécie cette approche pédagogique, elle qui a été obligée de suivre une formation informatique dans le cadre de son emploi de gardienne d'immeuble. Elle n'en a pas gardé le meilleur souvenir. Pour cette employée d'un office HLM, la maîtrise numérique devient une urgence. « Ils nous ont installé dans les loges des ordinateurs. Dans deux mois, nous aurons à remplir des formulaires et des tableaux sur la gestion des travaux de l'immeuble. Ça va trop vite pour moi, ce n'est pas de ma génération », plaide Déolinda, qui possède pourtant un ordinateur connecté. Dans son quotidien, comme beaucoup, elle se sent un peu exclue. « Je vois bien qu'un jour les impôts vont supprimer les feuilles. Il faudra bien que je sois prête à remplir les formulaires sur Internet... Mais, avec cette formation de huit séances, je sais que ça ira », dit-elle soulagée.

« Une démarche d'éducation populaire nécessaire » Cette méconnaissance du monde informatique, Côme, bénévole dans l'association depuis six mois, n'en avait pas pris la mesure. Ce jeune chef de projet Web a fait découvrir les bases d'Internet à des personnes « qui ne savaient pas tenir une souris ». « Cet espace numérique

permet de rendre accessible un outil qui paraît facile et qui, en réalité, ne l'est pas si on n'en possède pas les rudiments. Je fais partie d'une génération qui a grandi avec des écrans. Mais d'autres en sont très éloignés. Lors de la première séance, la moitié des gens nous disent n'avoir jamais touché un ordinateur... Je n'en avais pas conscience. J'ai vu des personnes faire de gros progrès en quelques séances, c'est une démarche d'éducation populaire nécessaire. » Hélas, ces espaces publics numériques sont en voie de disparition, à force de coupes budgétaires et de suppression des em-

ploiés aidés. Une menace qui pèse sur Nordine, le médiateur. « En novembre 2017, on a reçu avec trois autres associations une invitation de Moumir Mâlijoubi (secrétaire d'État chargé du numérique - NDLR) pour parler de la fracture numérique. On a expliqué les enjeux sociaux d'un tel éloignement d'une partie du public. Mais il nous parlait un langage marketing et n'écoutait pas. Dans les faits, la fracture s'aggrave. Beaucoup de pseudo-associations ont recouru à des start-up et disent faire de l'économie sociale et solidaire récupérant la majorité des subventions, face à des structures comme les nôtres qui essaient de maintenir un service public avec de moins en moins de moyens. »

« IL Y A UN RISQUE DE (PRIVATISATION) DE L'AIDE AUX DÉMARCHES ADMINISTRATIVES. »
LE DÉFENSEUR DES DROITS, JACQUES TOUBON, JEUDI

Une dématérialisation « à marche forcée »

Jeudi, dans son rapport sur « les inégalités d'accès aux services publics », le Défenseur des droits a fustigé les « dérives » du tour-numérique. Et avancé des solutions pour éviter l'exclusion des moins connectés.

« Aucune organisation administrative, aucune évolution technologique ne peut être défendue si elle ne va pas dans le sens de l'amélioration des droits. » Voilà en substance le message du rapport rendu public par Jacques Toubon. Le Défenseur des droits a présenté les conclusions d'une étude sur la dématérialisation et ses conséquences sur les inégalités d'accès aux services publics. Si, à certains égards, la dématérialisation peut présenter des avantages, elle s'apparente aussi à une usine à gaz, conduisant à priver de droits des pans entiers de la population déjà exclus ou invisibles socialement. « Nous serions alors exposés à un recul inédit du service public en France et à une dégradation du respect des droits et libertés par les administrations », s'alarme le rapport.

Prenons l'exemple de Pôle emploi. L'inscription sur le site, c'est-à-dire la demande d'allocation et la prise de rendez-vous pour le premier entretien, prend entre 20 et 45 minutes avec le téléchargement des pièces jointes. En cas de faible

débit, la démarche devient très difficile à réaliser. Côté ergonomie des sites, les critiques sont unanimes. Lors des auditions menées par le Défenseur des droits, de nombreuses associations ont évoqué ce problème (lire ci-avant).

Au-delà du constat, le Défenseur des droits émet surtout des recommandations concrètes pour éviter cette dématérialisation « à marche forcée ». En premier lieu, l'ordinateur ne doit pas être la seule modalité d'accès aux services publics. L'institution propose de faire adopter « une disposition législative au sein du Code de relations entre les usagers et l'administration, imposant de préserver plusieurs modalités ». Et, pour prendre en compte les difficultés qui se posent aux usagers, il suggère de « créer une clause de protection en cas de problème technique leur permettant de ne pas être considérés comme responsables du non-aboutissement de la démarche ». La question du repérage et de l'accompagnement des personnes les plus éloignées du numérique est également évoquée. Cela pourrait se traduire par un test d'évaluation des apprentissages fondamentaux de l'usage du numérique à l'occasion de la journée défense et citoyenneté. Sur les moyens, enfin, le Défenseur préconise un redéploiement d'une partie des économies procurées par la dématérialisation vers la mise en place de dispositifs pérennes d'accompagnement des usagers. ■

Taux de connexion dans la population



54 % Non diplômés



94 % diplômés du supérieur

541 communes françaises sont classées en « zones blanches* »

INFOGRAPHIE

* non desservies en connexion téléphonique

SCANDALE

Dépakine: Sanofi refuse de payer

Le labo a indiqué qu'il ne participerait pas à l'indemnisation des victimes. L'État l'y forcera-t-il ?

« Je ne suis pas surprise, mais en colère, oui, bien sûr ! » D'une voix posée, Marine Martin, la présidente de l'Association d'aide aux parents d'enfants souffrant du syndrome de l'anti-convulsivant, réagit à la fin de non-recevoir de Sanofi de contribuer à l'indemnisation de victimes de la Dépakine. Mercredi, via un simple communiqué, le géant pharmaceutique a prévenu qu'il ne pourrait « donner suite » aux avis envoyés par l'Office national d'indemnisation des accidents médicaux ; en clair, qu'il ne sortirait pas le chéquier. Motif invoqué : Sanofi a « informé les autorités en toute transparence » sur les risques de la Dépakine pour les femmes enceintes. Des risques qui se sont concrétisés : le valproate de sodium, principe actif de la Dépakine, serait responsable depuis 1967 de malformations chez 2150 à 4100 enfants, et de troubles neurodéveloppementaux chez 16600 à 30400 enfants, selon diverses estimations. Le laboratoire a toujours fait preuve de « bonne foi, de proactivité et de transparence », a martelé Guillaume Leroy, le président de Sanofi France, interrogé par l'AFP, renvoyant la responsabilité du scandale aux autorités sanitaires.

« Certes, l'État et l'Agence du médicament ont leur part de responsabilité, concède Marine Martin. Mais cela ne veut pas dire que Sanofi doit s'exonérer des siennes. Celles-ci ont d'ailleurs été recommandées par la justice fin 2017, qui a condamné le labo à verser 3 millions d'euros à la famille de la petite Camille, née en 2002 avec de lourdes malformations. » Une position défendue avec force par l'avocat de l'Apesac, M^e Charles Joseph-Oudin. Dans ses premiers avis d'indemnisation, « l'Oniam a retenu la responsabilité de l'État à hauteur de 30 % et celle de Sanofi à hauteur de 70 % », donc « l'Oniam n'a pas mis la responsabilité de l'État sous le tapis » et celle-ci « ne dédouane pas le laboratoire de la sienne », appuie l'avocat. Si la prise en charge des victimes par l'Oniam ne sera pas bloquée par ce refus de Sanofi, une question reste en suspens : qui paiera au final les quelque 500 millions d'euros d'indemnisations auxquels pourrait aboutir cette affaire, le labo ou les contribuables français ? En théorie, l'Oniam et l'État peuvent se retourner contre Sanofi. Mais, interpellée sur le sujet par Marine Martin la semaine dernière à Montpellier, la ministre de la Santé, Agnès Buzyn, a répondu qu'il s'agissait d'une « affaire complexe, dans laquelle les médecins avaient aussi leur part de responsabilité ». Pas vraiment le signe que le labo, dont le patron, Serge Weinberg, est un proche d'Emmanuel Macron, sera mis au pied du mur... ■

ALEXANDRE FACHE