

## Après les appels payants , le tout internet , jusqu'où ira-t-on ?

Progrès, modernisme , démarche écologique ou transfert de charges ?

Cela a commencé avec les appels téléphoniques payants, rapidement suivis par le *tapez 1 , tapez 2 , etc...*, avec des rubriques "fermées" ne correspondant pas toujours à l'objet de l'appel ; il faut alors taper le n° qui théoriquement doit donner accès à un correspondant, et là, l'attente continue (*et le compteur tourne au détriment de l'appelant et au profit de qui ?*) ; cela se termine assez souvent par un signal d'occupation, il faut alors recommencer (*personnes sujettes aux fortes émotions s'abstenir !*).

Pourquoi en rester là quand le consommateur , l'usager , le citoyen lassé finit par se résigner à subir? Pourquoi ne pas franchir une nouvelle étape? Elle se prépare.

La pression s'exerce maintenant vers le "tout informatique"; on nous "conseille" avec de plus en plus d'insistance de consulter par internet nos factures (*téléphone, internet, relevés bancaires... -la liste serait longue pour ne rien oublier-*), de même pour les démarches administratives (*déclaration de revenus par exemple*); on prépare les esprits à ce que ceci devienne une obligation (*règlements, décrets, lois ?*).

Les arguments sont très subtilement orientés dans une seule direction: soyons modernes, économisons du papier, c'est bon pour la planète; on vous offre un "espace client", vous êtes libre d'y accéder sans délai avec votre code personnel, c'est sécurisé, vous gardez toutes vos informations utiles dans votre ordinateur, vous pouvez même les imprimer... En réalité, il faudra souvent les imprimer.

Voyons de plus près : celui qui jusqu'ici nous devait ces services va, sans contrepartie, se décharger sur nous de cette obligation; il va économiser de la main d'œuvre, du papier que le consommateur devra acheter ; celui-ci ne pourra plus faire l'économie de l'achat d'équipements coûteux (*les fabricants veillent à modifier régulièrement les systèmes qui deviennent rapidement obsolètes; les bugs dans ces systèmes ne sont pas rares, hélas, les piratages aussi, malgré les discours lénifiants sur la sécurité de ces systèmes*). De même, l'achat d'une imprimante s'imposerait pour sécuriser certains documents qu'il nous est fait obligation de conserver durant des périodes parfois très longues.

Récapitulons : le consommateur devra assumer les frais d'un abonnement à internet, de l'achat puis du renouvellement d'un ordinateur, d'une imprimante, des cartouches d'encre, du papier (*celui qui ne sera pas consommé par le fournisseur d'un service le sera par le consommateur*). L'argument écologique de l'économie de papier est un leurre grossier, d'autant plus qu'il semble que dans la pratique l'informatique n'a guère tenu sa promesse de faire baisser la consommation de papier.

Sur le plan humain: quid des plus défavorisés, des laissés-pour-compte de nos sociétés, de ceux qui n'ont pas les moyens d'investir dans un tel équipement, ou qui n'ont pas la formation ou les capacités pour s'adapter à de tels systèmes, qui ont passé toute leur vie à se remettre en cause pour suivre l'évolution de plus en plus rapide des systèmes et qui avec l'âge s'essouffent et ne peuvent plus suivre?

Les promoteurs de certaines mesures sont-ils en capacité de comprendre les situations dans lesquelles ils mettent bon nombre de nos concitoyens les moins nantis? A ce rythme, restera-t-il encore un peu d'humain dans notre société, et le mot égalité aura-t-il encore un sens au fronton de nos édifices publics?

Serons-nous bientôt contraints à demander l'arbitrage du Conseil Constitutionnel?

**Un adhérent UFC-Que Choisir de longue date**