

L'humain par défaut, pas le numérique ! NON au Décret bruxellois !

Toutes et tous avec le GANG et la Coalition contre le tout-numérique,
le 6 décembre à 13 heures, Place de l'Albertine à Bruxelles



La galère au quotidien

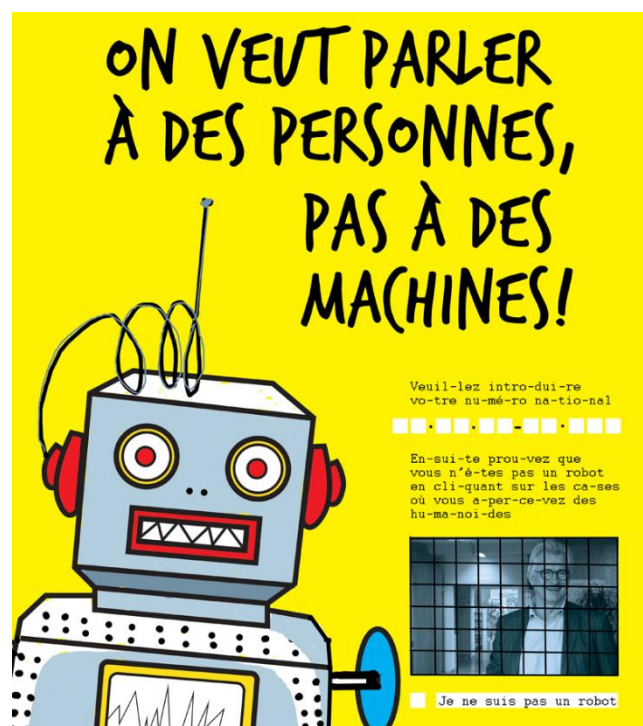
C'est sûr, ils ont attendu trop longtemps pour venir chercher ce fichu rendez-vous qu'ils ne parvenaient pas à décrocher à distance. Par téléphone ? Impossible, toutes les unités étaient mangées par l'opérateur téléphonique : « *Vous êtes le 67ème dans la file, veuillez raccrocher, on vous rappellera ou prenez un rendez-vous en ligne sur notre site.* » Sur le site ? Formulaire en ligne ? Ce n'est pas un truc de vieux ou de vieille ça !

Alors pour ne pas déranger leurs proches, ils ont pris un tram, un métro et ont suivi les « routes » dans le grand hôpital labyrinthe : « *Vous suivez la ligne verte jusqu'à l'ascenseur et puis vous montez au 8ème* ».

C'est comme ça qu'ils ont déboulé de l'ascenseur, vieux, autonomes et dignes mais déroutés par ce monde qui ne leur appartient plus ou qui ne leur a jamais appartenu.

Nous sommes en novembre 2022 dans un hôpital public de Bruxelles qui laisse encore ouverts des guichets avec des personnes humaines derrière les vitres. Presque un cadeau à tous les démunis et toutes les démunies du numérique.

Un cadeau qui valsera aux oubliettes de l'Histoire avec l'ordonnance-décret relative à la transition numérique des institutions dont l'avant-projet vient d'être divulgué.



GANG
DES VIEUX EN COLÈRE
VAN DE RAZENDE OUDEREN

46 % de largués du numérique en Belgique

Cet avant-projet que nous avons pu consulter dans le cadre du mouvement de protestation initié par l'association Lire et Écrire, instaure le « *digital par défaut* » dans les institutions publiques à Bruxelles. Tant dans la lettre que dans l'esprit, ce projet du Ministre Clerfayt n'est pas amendable, quels que soient les changements que l'on pourrait y apporter.

L'esprit de cette loi régionale est d'instaurer la dématérialisation totale des services d'intérêt général et d'installer définitivement le *digital par défaut* dans les relations entre les administrations et les habitants.e.s. de Bruxelles.

L'esprit d'une loi exprime la volonté du législateur et cette volonté ici est clairement de tout dématérialiser. Si on ne change pas d'esprit, l'ordonnance-décret sera toujours la mise en forme législative de la fin de la présence humaine dans la relation avec l'autorité administrative.

Le seul biais relationnel sera un robot dont le langage codé est compliqué à comprendre sinon incompréhensible pour près de la moitié de la population.



Aucun débat public n'a permis que s'expriment le pour et le contre de cette dématérialisation.

Pourtant, les études comme celle de la Fondation Roi Baudouin¹ préviennent qu'il n'y a pas moins de 46% des 16 à 74 ans qui sont « *exposés à des vulnérabilités numériques* » en Belgique, (page 25 de l'étude) sans même prendre en considération les plus de 74 ans qui sont ignoré.e.s par les statistiques Statbel et Eurostat. Toutefois le Baromètre wallon qui calcule le score de « maturité numérique » des Wallons, estime à 76% le nombre des plus de 75 ans qui ont un faible niveau de maturité numérique (page 55). Plus on est vieux, moins on a de maturité en quelque sorte.

Une forte disparité liée à l'âge, à la situation sociale et culturelle des individus précipite ainsi la moitié de la population dans l'insécurité face à la santé, la banque ou l'administration.

¹Inclusion numérique, Baromètre de l'inclusion numérique, 2022, édition de la Fondation Roi Baudouin.



C'est une violence d'exclusion dont l'avant-projet ne tient pas compte, aveuglé par une position idéologique en faveur du marché numérique préconisé par les instances européennes depuis tant d'années et déjà bien en place. N'existe-t-il pas déjà un portail numérique unique pour l'Union européenne ².

Le numérique est devenu une règle à laquelle tout le monde se réfère et se plie. C'est comme ça, c'est le progrès. « *Je vous en remets un peu?* »

Et pourtant des recherches existent qui proposent une autre relation avec les autorités administratives, une relation qui inclut réellement tout le monde du plus *geek* au plus largué. Exemple le service public forain qui se déplace chez les gens ³ mais c'est trop simple probablement, trop difficile de débattre quand on ne veut plus penser.

C'est pour toutes ces raisons et bien d'autres que plus de deux cents associations ont publié une très belle carte blanche dans *La Libre Belgique* du 14 novembre 2022. Le Gang des Vieux en Colère s'est associé à cette démarche ⁴ dont il partage la conclusion.

« *Nous dénonçons la dématérialisation irréfléchie des services. Une telle réforme est de nature à transformer radicalement les liens qui nous lient les uns aux autres et qui font qu'ensemble nous faisons société. Cette question mérite de faire l'objet d'un large débat public.* »



²Règlement (UE) 2018/1724 du Parlement européen et du Conseil du 2 octobre 2018 établissant un portail numérique unique pour donner accès à des informations, à des procédures et à des services d'assistance et de résolution de problèmes, et modifiant le règlement (UE) n° 1024/2012

³Frédéric Colin, La réinvention du service public forain, *Revue française d'administration publique* 2020/1 (n°173) pages 195 à 207

⁴<https://gangdesvieuxencolere.be/2022/11/contre-le-tout-numerique-non-au-projet-de-decret-bruxellois/>

Un projet sans âme ni conscience

Le texte proposé par le Ministre Clerfayt, même s'il est vague et parfois contradictoire, campe fermement sur le pilier de la dématérialisation des services d'intérêt général alors que ceux-ci sont en principe créés et financés pour répondre aux demandes de ce que le public peut attendre légitimement d'une administration, sans être obligé de maîtriser un langage codé, sans être forcé de remplir des cases dans des formulaires truffés de mots-clés préfixés qui ne correspondent pas aux situations particulières, sans devoir acheter du matériel informatique coûteux et sans devoir suivre des formations humiliantes.

Tout le projet doit donc être revu et remis sur ses pieds ou rejeté purement et simplement. *C'est l'humain par défaut* qui doit être repensé et adapté aux besoins des gens.

Tous les efforts de réflexion et de conception doivent tendre à améliorer les relations entre les administré.e.s et les administrations sans discriminer la moitié d'entre eux et elles au moins. Les rédacteurs de l'avant-projet semblent ignorer en effet toutes les conséquences désastreuses de la dématérialisation pour un très large public.

D'abord, le projet ratisse trop large.

Ce ne sont pas seulement les services du gouvernement ou des Communes qui sont concernés mais aussi les intercommunales genre Sibelga ou Vivaqua, les asbl communales du type Senior-Service Anderlecht ou les Bains de Bruxelles, les régies communales, les CPAS, le réseau hospitalier, les autorités qui dépendent de la Commission communautaire commune (qui réunit des membres du gouvernement régional bruxellois et des membres du gouvernement de la Communauté française), entendez Iriscare qui paie les allocations aux personnes âgées et qui s'est déjà lancé dans un vaste programme de numérisation de la facturation dans les maisons de repos notamment.

On l'aura compris, le champ d'application est terriblement étendu. Pourtant ce hors-limite a déjà été critiqué par le Conseil d'État lors de la discussion de la loi sur l'eBox(c'est le nom donné à la boîte électronique qui permet d'échanger des messages avec les autorités)⁵.

Dans son avis, le Conseil d'État estimait en effet que des catégories définies trop largement ne satisfaisaient pas à l'exigence de clarté, de précision et de prévisibilité garanti par l'article 22 de la Constitution soit : « *Chacun a droit au respect de sa vie privée et familiale, sauf dans les cas et conditions fixés par la loi.* »

Si c'est large, vague et imprécis, il n'existe aucune garantie que les données numériques ne partent dans la nature faire leur petit chemin commercial ou qui sait quoi d'autre. Si les institutions ne sont pas clairement définies ou trop nombreuses, la protection contre le vol des données ne peut pas être assurée ni la mauvaise utilisation des données personnelles pour un contrôle encore plus renforcé de la population.



« Nous avons réussi à télécharger le formulaire, Monsieur. »

⁵27 FEVRIER 2019. - Loi relative à l'échange électronique de messages par le biais de l'eBox

Pas de retour en arrière dans les procédures administratives

Les rédacteurs de l'avant-projet veulent imposer que le choix d'une procédure en ligne par l'utilisateur soit considéré, « *dans le cadre de la procédure administrativement concernée, comme étant définitif* » (article 4§4).

Ce caractère définitif est en contradiction non seulement avec la suite du projet relative aux communications en ligne mais aussi avec la loi eBox que les promoteurs de l'avant-projet n'ont visiblement pas lue.

Problème de connexion peut-être ou de maturité numérique.

Qui sait ?

Selon la loi eBox, « *Les utilisateurs informent au préalable les destinataires des procédures à suivre et des effets juridiques de l'échange électronique de messages via l'eBox. Les personnes physiques doivent avoir expressément consenti au préalable à l'échange électronique de messages via l'eBox et doivent pouvoir retirer ce consentement à tout moment.* »

Ainsi, non seulement le choix ne peut pas être définitif puisque le consentement peut être retiré à tout moment, mais surtout, les personnes physiques doivent avoir consenti expressément au préalable à l'échange électronique de messages.

Même garantie à l'article 9 du projet bruxellois car, pour les communications en lignes, l'utilisateur ou l'utilisatrice doit consentir au préalable et peut retirer son consentement à tout moment. Cette contradiction entre l'article 4 et l'article 9 du projet devra être levée dans l'intérêt des usagers et utilisatrices c'est-à-dire en exigeant qu'ils et elles soient informé.e.s de ce qui les attend et puissent à tout moment revoir leur décision surtout dans le cadre de procédures administratives qui leur accordent ou retirent des droits.

Tant qu'on en est à parler des droits, il faut aussi pointer le doigt sur le danger de ce même article 9 du projet qui fait reposer sur les usagers et utilisatrices l'obligation d'informer les institutions « *de tout changement dans leurs coordonnées électroniques* » alors qu'ils et elles sont sensé.e.s être valablement touché.e.s par la communication en ligne et que l'efficacité juridique de cette communication ne peut être contestée au seul motif qu'elle a été réalisée en ligne. Donc quand on se prend les pinces dans différentes boîtes mail, on risque de ne pas savoir qu'on a reçu un document important de l'administration mais on est censé l'avoir reçu.



L'imposition d'une procédure en ligne pourrait également mettre en cause un autre droit garanti celui-là par le Décret relatif à la publicité de l'administration qui permet de « *demandeur à une autorité administrative le droit de prendre connaissance sur place de tout document administratif et de toute information environnementale, d'obtenir des explications à son sujet ou d'en recevoir communication sous forme de copie* ». Si l'ordonnance-décret est votée, les recours à la Commission d'accès aux documents administratifs

(CADA) vont se multiplier ⁶ car si tout est numérique, se rendre sur place dans une administration et obtenir une explication à propos d'un document et en recevoir une copie, paraît bien compromis.

⁶<https://cada.cfwb.be/> 22/12/1994 - Décret relatif à la publicité de l'administration

L'inclusion numérique, une exclusion de la majorité

Une autre question interpelle dans le projet, il s'agit de celle du chapitre III consacré à l'inclusion numérique. Déjà cette notion horripilante suppose l'exclusion de tous ceux et toutes celles qui ne font pas partie de la grande marche numérique vers le progrès et renvoie à la notion du site d'Open data Wallonie Bruxelles de « maturité numérique » ⁷ dont on a déjà parlé.

Ne serait-on pas en présence d'une conception discriminante du monde ?

Il y aurait d'un côté les personnes capables de fonctionner avec du numérique, les incluses du dispositif de l'ordonnance-décret.

Puis les autres qui sont soit trop vieilles, trop pauvres, trop analphabètes, trop illettrées, trop peu instruites, trop handicapées, trop révoltées, trop indifférentes, trop malades, trop bêtes, trop dépressives ou trop paresseuses pour apprendre les techniques. On peut compléter la liste. On peut aussi y ajouter les sans-papiers, les sans-emplois, les sans-logis qui ne peuvent pas se procurer un ordinateur.

Ça fait beaucoup de monde et on se demande comment la procédure d'inclusion numérique va bien pouvoir « éduquer » une si importante masse de gens alors qu'il y a de moins en moins de fonctionnaires. Ce ne sont pas les guichetiers rayés de la carte administrative qui pourront y pourvoir.

Tiens, que sont-ils devenus ceux-là, ces humains qu'on croisait derrière les guichets qui étaient un peu grognons parfois mais qui assuraient quand même ? Ne me dites-pas qu'ils ont été pudiquement « non remplacés ».

Et puis quand on y pense, c'est à nous que l'administration demande de remplacer ses fonctionnaires, c'est nous qui nous échinons à remplir des formulaires abscons, c'est notre travail qui profite à l'administration et qui remplace des emplois de fonctionnaires en nous demandant d'être complices de ces non-remplacements de personnes travailleuses.

Une preuve récente nous en est donnée à propos des chèques mazout. « *Le principal problème ici est la quantité* », explique Etienne Mignolet du Service public fédéral Economie interrogé par *L'Echo* le 11 novembre 2022. « *Ce sont plus de 200.000 enveloppes à ouvrir, agrafes à enlever, documents à scanner et à introduire manuellement dans l'application. De plus, ici aussi, il faut que les documents soient complets, corrects ... et lisibles.* »



⁷<https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2021/>

Ben oui, c'est du taf pour l'administration. C'est elle qui est compétente pour ça, pas les usagers et usagères qui n'ont pas d'ordinateur, pas de scan chez eux ou chez elles et qui ont dû faire la file devant les quelques guichets restants de la poste pour envoyer leur demande par recommandé.

La discrimination habillée du concept de velours de l'inclusion-exclusion n'est justifiable ni en regard de la Constitution qui garantit l'égalité entre les citoyens et citoyennes ni de la simple morale mais cela ne semble pas énerver la bonne conscience des promoteurs du projet. C'est justement la fragilité du vivant, qu'ils ont laissée aux vestiaires de leurs préoccupations.

En effet, la « stratégie d'accompagnement » du projet ne vise qu'à permettre « l'accès à la procédure administrative en ligne et la bonne compréhension et la bonne utilisation de la procédure administrative en ligne ». Rien de plus.

Cela signifie que si l'accompagnement ne porte pas ses fruits, les personnes rencontrant des difficultés avec le numérique, comme le dit pudiquement l'article 5 du projet, resteront sur le carreau et ne pourront pas bénéficier des droits qui leur reviennent légalement et cette carence entraînera souvent la perte d'autres droits.

Comme le souligne la carte blanche des associations contre le numérique, « Sur le plan juridique, cette mesure bruxelloise pose question au regard de la Constitution, et en particulier des exigences d'égalité et de non-discrimination consacrées par les articles 10 et 11 de la Constitution. En effet, bien qu'elle soit neutre en apparence, elle aboutit à imposer une différence de traitement non justifiée à près d'un Bruxellois sur deux, entraînant des conséquences néfastes graves au quotidien. Cette ordonnance est également contraire aux principes généraux de droit administratif (principe de continuité du service public, de bonne administration, d'accessibilité...). »

Bruxelles *smart city* sur Senne

L'ambition du gouvernement régional est de « faire de Bruxelles une Smart City à part entière, une Région attrayante et inclusive dans laquelle les nouvelles technologies alimentent une croissance économique durable avec une gestion judicieuse des ressources, et contribuent à l'amélioration de la qualité de vie de chacun ».

L'avant-projet de Clerfayt entre merveilleusement bien dans ce cadre avec ses gros sabots numériques. Mais une *smart city*, qui a envie de ça sinon des multinationales et des experts hors sol sans lien avec les difficultés à être au monde de la grande majorité de la population ?

La *smart city* est une perspective assez effrayante car elle s'appuie sur la connexion de tout avec tout et le contrôle de l'État par-dessus. C'est aussi un marché juteux qui implique la vente de nombreux outils connectés, puisque humains et objets, et les objets entre eux, seront reliés par des informations inscrites sur des supports informatiques.



Photo © Jean-Fédéric Hanssens

Difficile d'accepter de devenir l'égal de son frigo ou de sa voiture. Difficile d'accepter que toutes nos données transitent dans de gigantesques fermes de serveurs informatiques polluant outrageusement sous protection policière ou privée. Car toutes les données que nous confions à nos administrations ne vont pas dans un petit nuage. Tous les liens, les flux de données avec les administrations ne sont possibles que parce qu'il existe des serveurs imposants hyper-protégés, un peu à l'image des centrales nucléaires.

Que reste-t-il dans tout cela du lien social qui nous tisse des ailes d'espoir, même le plus ténu, même celui avec la caissière de la grande surface, avec le guichetier de la poste ou le gars de la commune qui délivre les certificats.

La grande solitude des villes et des vieux et vieilles va s'accroître si nous acceptons un pas de plus vers la dématérialisation des services d'intérêt général.

Des vieux et vieilles, on attend qu'ils s'éteignent à petit feu, des villes qu'elles deviennent un grand marché. De quoi poursuivre encore plus le combat pour le vivant par défaut.

Anne Maesschalk

le 17 novembre 2022

Article dédié à la mémoire de notre ami Jean Pestieau