

« Je clique où pour récupérer mes droits » immersion dans le monde des « déclassés »

Pour un Belge sur deux, la dématérialisation des services publics est synonyme d'angoisse. Voire de détresse absolue lorsqu'ils n'arrivent pas, ou plus, ne serait-ce qu'à maintenir leurs droits. La simplification administrative a complexifié leur vie. Alimentant au passage la précarité, les inégalités. Et la colère envers les institutions. La disparition des guichets physiques n'est pas qu'un problème de « vieux » ou de « pauvres ». C'est un enjeu démocratique majeur.

83

Le Médiateur fédéral a publié, le 24 avril, son rapport annuel. Il a enregistré 8.321 dossiers en 2022, soit une légère augmentation par rapport à 2021. Il pointe d'importants problèmes d'accessibilité des services publics fédéraux. « Face à certains services inaccessibles, les citoyens éprouvent de grandes difficultés à faire valoir leurs droits. » Dans 83 % des plaintes fondées, le Médiateur fédéral a obtenu une solution au problème. Les citoyens se sont principalement plaints du fait que les services publics n'appliquaient pas correctement la réglementation, qu'ils devaient attendre trop longtemps une décision ou une réponse à leur demande et qu'ils ne parvenaient pas à entrer en contact avec les services publics.

89,7

Selon le SPF Economie, 99,8 % du territoire belge est connecté à internet. Dans les faits, 89,7 % des ménages disposent d'une connexion. Cela signifie que 10 % n'ont pas d'accès.

ENQUÊTE

PHILIPPE LALOUX

J'avais le sentiment de ne plus rentrer dans les cases. Internet était comme un océan avec des puits sans fond. Je me sentais impuissante. Même face à une personne, devant un guichet, dans la vraie vie, on me renvoyait sur un site web. Et là, on me demandait de prouver que je n'étais pas un robot. C'est comme si on avait construit un monde parallèle, que la société avait tout à coup été structurée pour que chacun reste avec ses problèmes. Seul. Les dégâts de la dématérialisation sont immenses et invisibles. »

A rebrousse-poil d'une « marche forcée vers le tout digital », Nadine, la cinquantaine, a choisi d'emprunter une autre voie : la sobriété numérique. Après avoir passé une bonne partie de sa vie devant des écrans, elle devait se libérer de « toutes ces servitudes ». Comme celle dans laquelle cet employé de banque, « un petit merdeux », s'excuse-t-elle, tentait de l'enfermer. Il lui imposait de télécharger une application plutôt que de venir aux guichets. « Je ne veux pas me réduire à une identité numérique. Il ne faut pas faire marche arrière. Il faut juste développer un numérique responsable et inclusif. Juste un numérique qui offre plus d'avantages que d'inconvénients. »

Comme Nadine, ils sont une centaine à s'être rassemblés, le mercredi 12 avril, au BIP, à deux pas de la place Royale. Ce pique-nique bon enfant, « entre vraies gens », au cœur de la « Maison de la Région bruxelloise » est l'occasion de poser le deuxième acte d'un « Code du numérique », sorte de charte universelle qui entend traduire les inégalités engendrées par la dématérialisation en textes de lois. En ligne de mire, aussi, l'ordonnance « Bruxelles numérique » du ministre Bernard Clerfayt (DéFI), laquelle vise à dématérialiser l'intégralité des démarches administratives. Un véritable « revolver sur la tempe », pour ces « oubliés du numérique », comme ils se définissent parfois. Soit des citoyens, de tous âges, de tous niveaux, qui, en raison de ces « barrières informatiques » pour beaucoup infranchissables, ne parviennent pas, ou abandonnent, à faire valoir leurs droits.

Techno-stress

Tout le monde est concerné. Car personne n'est à jour. Mission impossible compte tenu de la rapidité des évolutions. Mais à ce train-là, certains, plus que d'autres, sont laissés sur le quai. Et ils sont nombreux. Selon le dernier baromètre de l'inclusion numérique piloté par des experts de l'UCLouvain et de la VUB, en 2022, à la demande de la Fondation Roi Baudouin, quasiment un Belge sur deux (46 %) serait aujourd'hui en situation de fragilité numérique. Soit en raison de compétences dites « faibles » (39 %). Soit parce qu'ils n'ont tout simplement pas d'accès à internet (9 %). Donc, 3,5 millions de

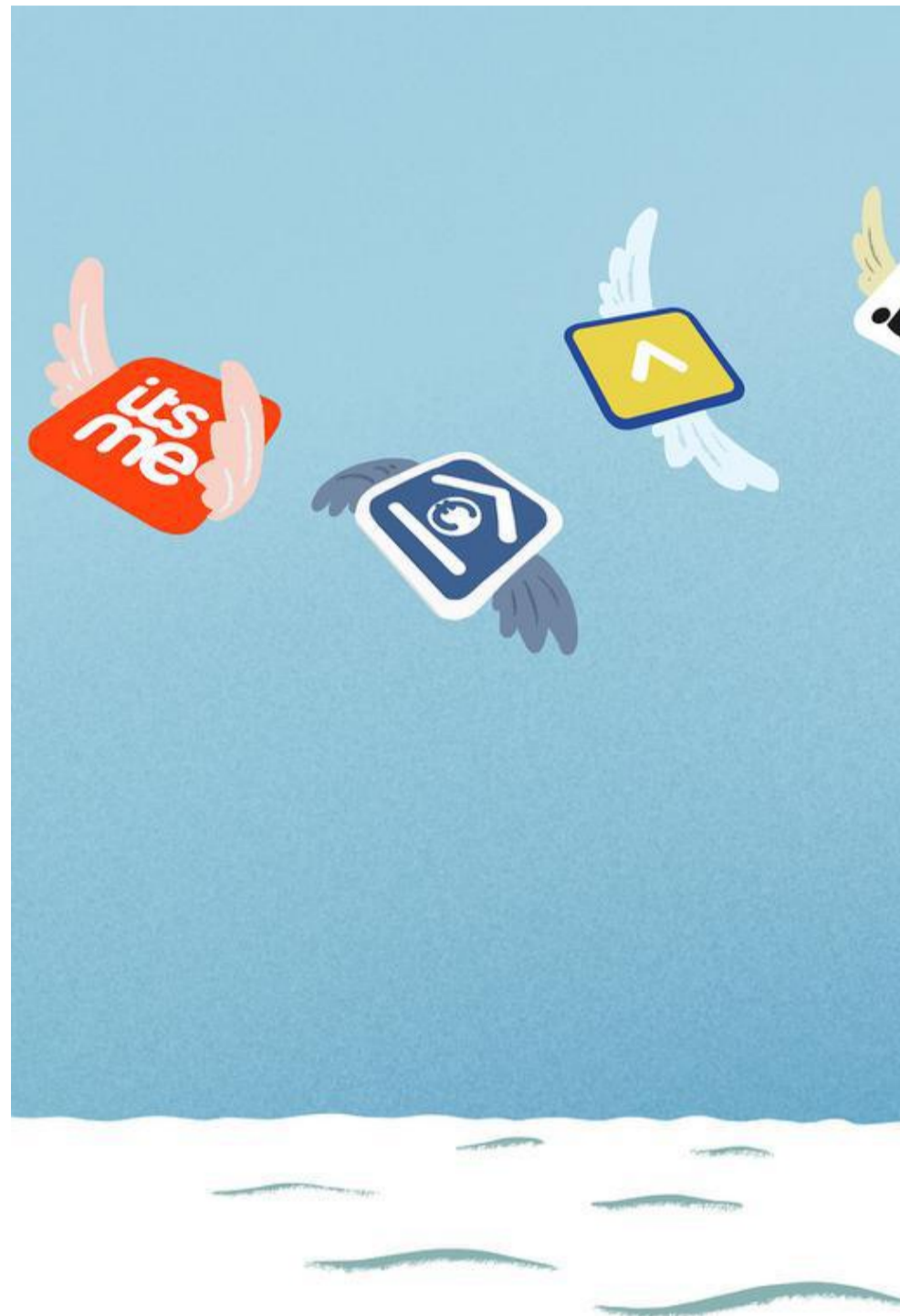
Belges. Et encore, l'étude ne prend pas en compte les personnes de plus de 75 ans, pourtant parmi les plus vulnérables. Certains publics souffrent plus que d'autres. Comme les personnes peu qualifiées (75 % seraient en situation de galère digitale). Mais aussi les femmes, les jeunes...

Les conséquences sociales, psychologiques et économiques s'avèrent souvent désastreuses. « Tout s'accélère », confie Savannah Desmedt, coordinatrice du « Code du numérique ». « Cela génère un stress intense chez de nombreuses personnes pour qui tout devient encore plus compliqué : le logement, le travail, l'école, la santé... Elles développent un sentiment de culpabilité. Comme si c'était de leur faute. Elles ne se sentent pas compétentes, pas légitimes pour réclamer des remises en question en matière de digitalisation, perçue comme une marche forcée. » D'où l'idée, aussi, de se faire accompagner par des experts et le monde académique. Unia s'est lui aussi emparé de ces enjeux, terreaux de nouvelles formes de discriminations 2.0. « Le cadre légal doit être adapté », notamment en insérant « le critère de la "condition sociale" dans ces législations, afin de protéger des personnes particulièrement vulnérables », soutient son directeur Patrick Charlier.

Sur la ligne de front, Jadir Sarra, assistante sociale à l'Entente des Marolles, perçoit chaque jour les dégâts de la disparition des guichets sur les trajectoires de vie. Comme la plupart des services de première ligne, elle a dû troquer l'essentiel de sa mission d'aide sociale pour un job de « helpdesk » informatique. « SPF Finance, mutuelle, services logement... Partout, c'est la galère. C'est tellement vital pour eux d'avoir un rendez-vous physique. Mais par téléphone, cela ne fonctionne pas. Il y a une chance sur 40 que l'on décroche, pour souvent s'entendre dire de prendre rendez-vous en ligne. En attendant, ils ont vidé leur carte de téléphone pré-payée. Pour rien. Cela engendre des situations catastrophiques où des personnes se voient privées de leurs allocations du jour au lendemain. Et se retrouvent sans revenus pendant plusieurs mois. »

« Je n'avais pas coché la bonne case »

« J'ai été déclassée », nous lance, d'ailleurs, amère, Line, qui s'est un jour emperlée dans les méandres d'un formulaire en ligne. « Ils m'ont réclamé des allocations soi-disant indues. J'avais visiblement coché la mauvaise case. Vous savez, sur un vieux smartphone, ce n'est pas simple. Depuis, je me bats pour faire corriger mon erreur. Mais personne ne m'écoute. Je clique où pour récupérer mes droits ? » « Le problème, ce n'est pas l'informatique », renchérit Georges, lui-même ancien informaticien, « c'est l'usage que l'on en fait. » Dès le début du covid, qui a sonné la mobilisation générale des services numériques, pour tout, tout le temps, il ré-



cuperait de vieux PC pour les redistribuer à des jeunes du quartier. « Mais cela ne les aidait pas, ils ne savaient pas se payer une connexion... »

« La barrière numérique comme celle de la langue, est un facteur aggravant pour des personnes en difficulté », appuie Adrien Godefroid, formateur numérique à Action et Recherche Culturelle (ARC). « Quand l'administration met en ligne des nouvelles applications ou de nouveaux sites, en réalité, cela facilite la vie de personnes qui ont déjà des difficultés. Et complexifie la vie de celles en difficulté. Finalement, ce n'est pas un service. Ce sont des dépenses publiques qui accroissent les inégalités. Le numérique ne peut pas être une politique par défaut, cela doit rester une option. Un numérique qui n'est pas dosé à des impacts environnementaux, démocratiques, de gouvernance, de souveraineté numérique (toutes ces données sur des serveurs Microsoft ou Google, cela doit interpeller le politique)... »

« Tout cela nourrit la défiance à l'égard des institutions et des politiques », relève l'informaticien public. « Le numérique en tant que norme alimente ce sentiment de déclassement de la personne. "Tiens, la société évolue, je n'évolue pas aussi vite", se dit-elle, affirmant que "Ce n'est pas fait pour moi". C'est tout bête, mais c'est une bonne analyse : effectivement, ces outils n'ont pas été faits pour eux, conçus en pensant à eux. Depuis le covid, l'idéologie du solutionnisme technologique s'est intensifiée. On va faire des applis, des sites... Et cela va tout simplifier, favoriser la démocratie, avoir un impact social et environnemental positif. Et bien, non. Cela favorise juste ceux qui sont capables de passer par là. »

Pour les autres, la conséquence est

immédiate et invisible : le non-recours aux droits. « La simplification administrative, bien sûr qu'on est pour. Le problème, c'est que l'on simplifie en oubliant 50 % de la population. Ce sont les oubliés. Et c'est tellement facile d'oublier les oubliés. Ils ne vont jamais se plaindre », enrage Florian Ruymen, philosophe et coordinateur pédagogique pour Maks vzw, une ASBL financée par la Communauté flamande qui développe des programmes d'inclusion numérique. Le 18 avril dernier, lui et des dizaines d'associations se sont rassemblées place du Conseil à Anderlecht pour réclamer, au rythme des djembés, « des guichets, du respect ».

« L'accueil, c'est un bon business »

« C'est miraculeux que ces gens-là se réunissent aujourd'hui », embraie Florian Ruymen. « Cela fait des années que les ASBL et les Espaces publics numériques (EPN) sont sous-financés. On veut du temps de travail pour les services de première ligne. Mais ils ne veulent pas investir structurellement dans l'accueil. Pourtant, c'est un bon business : il y aura moins de gens dans les services d'urgence, moins de problèmes dans les rues, à l'école... Les problèmes seraient réglés plus tôt. » Mais comme ils ne sont pas « encodés », ont perdu leur mot de passe, s'emmêlent les pinces à linge, d'espace client, de dossier, en banque, ils n'existent pas. Ou plus.

Pour les « sans papiers », cela vire au cauchemar. « Si on ferme les guichets, comment on va régler tous nos problèmes », nous confie Dieynaba. Sur un morceau de carton, elle a griffonné ce slogan : « Je ne suis pas un robot. » Perdue, dans la « Smart Nation », la « smartcity », elle ne peut communi-