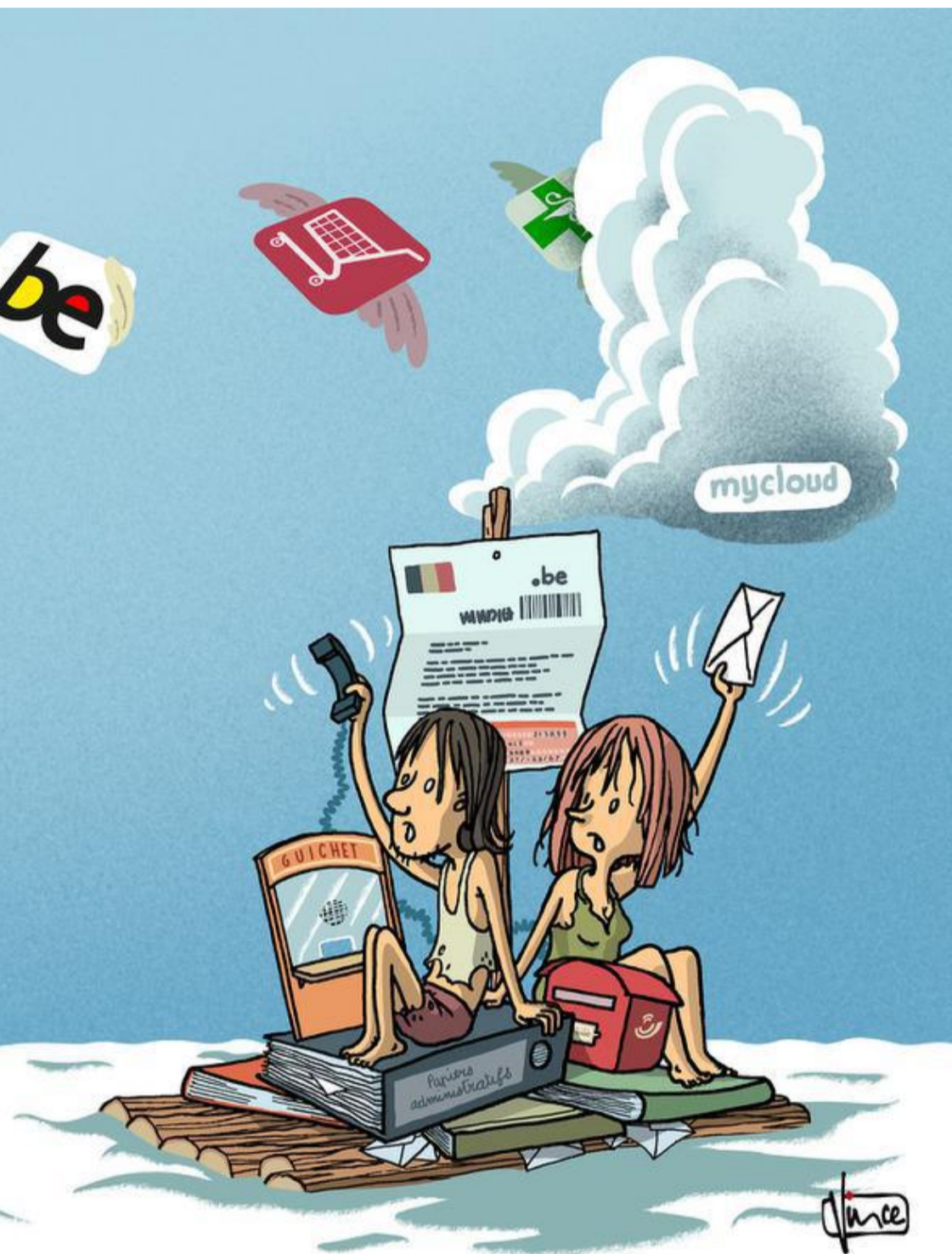


droits ? » : passés » du numérique



quer avec l'école de ses enfants que par « Smartschool ».

« La dématérialisation est une des principales causes de la perte de droits », confirme Lucie Cluzel, de l'université Paris-Nanterre. Invitée le lundi 17 avril dans le cadre de la Chaire Francqui de la Faculté de droit de l'UNamur, elle explique à un auditoire plein à craquer de futurs juristes, qu'en France, une personne âgée sur sept renonce dans ses démarches administratives en ligne. En Belgique, l'égalité des droits et les principes de non-discrimination sont bétonnés dans les articles 10 et 11 de la Constitution. « Or, il y a rupture d'égalité et violation de ces principes », soutient la professeure. « On parle ici de discrimination indirecte : même si les mesures en matière de dématérialisation sont les mêmes pour tous, les effets de cette mesure amènent à traiter différemment des personnes, de manière injustifiée. Ce facteur d'accroissement de la discrimination sociale pourrait être sanctionné en justice. »

« L'accès au droit est un droit universel. La seule chose que l'on demande, c'est de pouvoir y accéder. Mais l'accès aux droits demande de l'accueil. L'accueil dépend de l'humain. Tant que l'on n'a pas des humains pour accueillir les gens, on les éloigne de leurs droits. Que pensez-vous que cela génère comme sentiment ? », nous martèle d'ailleurs Florian Ruymen, au cœur de cette foule grouillante à Anderlecht.

« La commune n'est plus un espace d'aide »

Laurence Noël est chercheuse à l'Observatoire de la santé et du social de la Région bruxelloise et collaboratrice scientifique à l'ULB. En 2016, elle a publié une énorme enquête, généreusement

documentée, sur ces enjeux de « non-recours aux droits sociaux ». « À l'époque, déjà, cela nous a sauté à la figure : la dématérialisation des services et des procédures a un impact direct avec le non-recours aux droits. La dématérialisation engendre une disparition des lieux, une disparition de l'information, de la capacité des citoyens à gérer et assurer le suivi de leurs dossiers. Il y a une mise à distance des personnes dans la possibilité de rendre leurs droits effectifs. Tout contact avec une administration publique va potentiellement devenir problématique. »

« Le problème de la dématérialisation, c'est qu'il est à l'intersection de la complexité des droits sociaux en Belgique », poursuit la sociologue. « Non seulement, avant ce mouvement du e-gouvernement, les gens avaient du mal à faire valoir et maintenir leurs droits, mais, aujourd'hui, les droits continuent de se complexifier. Oui, il y a une petite partie automatisée, vraiment on a fait des progrès (comme le revenu majoré, le tarif social énergie, etc.), mais au-delà de ça, c'est extrêmement difficile. C'est un frein supplémentaire. Ce n'est pas une conditionnalité en plus, ce sont des multiples conditionnalités en plus, à tous les moments : au moment du contact, de la demande, à l'introduction du mot de passe et de l'identifiant, au code en passant par la connexion, la stabilité de la connexion, le matériel, l'in-

terface, le formulaire, le traitement, la mise à jour... Le citoyen est dépossédé de multiples fois. Il n'a plus la maîtrise. »

Pour un Belge sur dix, le parcours du combattant commence en réalité dès la première étape : comprendre et remplir un formulaire papier. C'est précisément la mission de l'ASBL « Lire et Ecrire » qui a, aussi, intégré la formation aux nouvelles technologies dans son programme. « Il y a une incompréhension politique de ces problèmes », s'indigne Iria Galvan, chercheuse à l'ASBL. « Souvent, lorsqu'on évoque tout cela avec des responsables, ils nous répondent : "Mais formez les gens." Mais c'est ce que l'on fait depuis 20 ans, alors que c'est déjà un sacré défi de leur apprendre ne fût-ce qu'à lire et à écrire. Ils ne comprennent pas à quel point les citoyens sont très loin d'être capables de faire leur déclaration d'impôts en ligne. »

Prendre rendez-vous à l'hôpital, aller à la mutuelle, manipuler en toute sécurité une application bancaire, remplir une déclaration, signaler un changement de statut, chercher un emploi, envoyer un CV, solliciter une aide sociale, la préserver, télécharger un formulaire, cliquer sur le bon onglet sur des interfaces spécifiques à chaque institution, réserver et payer la cantine des enfants, acheter un ticket de tram... Présentée comme autant de simplifications administratives, la dématérialisation des services au public a des conséquences en cascade.

« C'était déjà tellement humiliant d'aller au CPAS, d'aller chez Actiris, au syndicat, etc., pour dire "ça ne va pas", "je n'ai pas reçu ceci, cela, etc.", relève Laurence Noël. « Mais si vous ajoutez à cela la dématérialisation, cela conduit à des situations où vous devenez littéralement fous : des numéros où vous attendez une heure, des portails où l'on ne comprend rien, des interfaces qui plantent, des formulaires où si l'on coche mal une case on se met soi-même en difficulté, des mises à jour intempestives... Il n'est pas rare de voir des situations où des personnes, en colère, préfèrent renoncer. Et ne plus être en contact du tout avec les services publics. »

« Quand ils arrivent chez nous, leur dossier est gigantesque », appuie Iria Galvan. « Et il est souvent trop tard. Ces situations provoquent de l'angoisse, parce qu'il y a cette sorte d'injonction qu'ils doivent savoir le faire. Mais ils n'y arrivent pas. Ce manque de confiance a pour conséquence inquiétante qu'ils décrochent totalement des institutions. Ils vont au guichet, on leur demande d'aller voir en ligne... La commune n'est plus un espace d'aide pour eux. C'est un espace de conflit, de violence... Cela engendre un sentiment de rejet. On ne réalise pas à quel point les services publics font aussi société. »

La dure lutte contre la fracture numérique

Sensibiliser, fédérer, outiller, accompagner... C'est le carré d'as dégainé à tous les étages de la Maison Belgique (et de la Commission européenne) pour tenter de réduire la fracture numérique. La liste des pistes de solutions institutionnelles semble kilométrique. « Plan d'appropriation du numérique » à Bruxelles, « e-inclusion for Belgium » piloté par la ministre Karine Lalieux (PS), « Plan d'inclusion numérique en Wallonie ». Ou encore la « Smart Nation » défendue par Mathieu Michel (MR), qu'il faut davantage interpréter comme un « état d'esprit » autour de trois valeurs : convergence, ambition et inclusion. Le secrétaire d'Etat à l'Agenda digital a par exemple lancé, en mars 2022, le

brevet « Connectoo », qui a pour objectif de former annuellement 5.000 fonctionnaires « pour aider les citoyens vers une meilleure accessibilité aux services numériques ». Il y a urgence : la fracture numérique, comme l'alerte la Fondation Roi Baudouin, grandit chaque année. Sur le terrain, le travail d'inclusion numérique est assumé par des centaines d'associations, des travailleurs sociaux, d'informaticiens publics, « Digidocteurs » bénévoles ou autres Espaces publics numériques (EPN). « Les EPN, ils les mettent tous en avant dans leurs plans d'appropriation du numérique, mais ils ne sont pas financés structurellement. Oui, ils ont fait label de qualité... », regrette Florian Ruymen (Maks vzw à Anderlecht). Par ailleurs, les trous dans la raquette, surtout en Wallonie, sont nombreux. Les tâches des EPN ne cessent de gonfler au fur et à mesure de la digitalisation des services de l'Etat. De même que leurs responsabilités (notamment en matière privée). L'avant-projet d'ordonnance « Bruxelles Numérique » prévoit bel et bien des mesures d'accompagnement. Mais sans les détailler avec précision, s'inquiètent les associations. « Une demi-heure de permanence téléphonique par semaine ? Un guichet ouvert le lundi de 9 à 10 h ? Un poster à l'entrée des maisons communales ? Cela ne va pas. Dans l'exposé des motifs de l'ordonnance, ils parlent même de chatbot... Ce n'est pas sérieux », nous confie une représentante d'ASBL.

À l'unanimité des experts interrogés, les solutions pour développer un numérique inclusif passeraient par deux pistes normatives. Un : reconnaître le droit d'accès à internet comme un droit fondamental de la personne humaine. Deux : imposer l'accès pluriel. Soit maintenir des guichets physiques, offrant une qualité de service équivalente aux services en ligne.

PH.L.

travailleurs sociaux Les sous-traitants de l'administration

PH.L.

Tous les jours, on est amené à faire des démarches à la place des gens : des déclarations d'impôts, des virements bancaires, des tas de choses très délicates. On ne devrait pas. Mais il n'y a pas d'autres options. Avant, ils avaient des difficultés pour lire et écrire mais, au moins, ils savaient prendre un rendez-vous, se rendre à l'hôpital... Ce n'est plus possible », se désole Iria Galvan (ASBL « Lire et Ecrire »). « Avec pour effet que ces personnes perdent totalement leur autonomie. » « On en fait de nouveaux assistés », appuie Florian Ruymen (Maks vzw). Un autre responsable d'association parle de « ventricliquer » quelqu'un. Soit faire des démarches administratives, bancaires, médicales à sa place. Muni de ses mots de passe, de ses identifiants, le travailleur social s'immisce alors malgré lui dans la vie intime de la personne. Laquelle est totalement aliénée de sa propre vie.

Un lien de dépendance renforcé

L'avènement de ces tiers numériques a non seulement renforcé le lien de dépendance de personnes à l'égard des structures d'aide, mais il a aussi totalement détourné les travailleurs sociaux de leurs missions. La charge est considérable. Mais vitale. « Ces aidants deviennent les sous-traitants des administrations », soutient Lucie Cluzel (université Paris-Nanterre). « Ils ne sont pas financés ni subventionnés ni formés pour ça. Le système est fragile. »

« Des travailleurs sociaux de première ligne qui devraient faire un travail social approfondi se retrouvent à faire des réglages de téléphone, aller sur tel ou tel site pour dénicher une information, récupérer un mot de passe, télécharger un document... Ce n'est pas leur boulot. Et c'est du temps de travail en moins au détriment du véritable accompagnement », embraie Adrien Godefroid (Action et recherche culturelles). « Par ailleurs, les assistantes sociales peuvent aussi avoir des difficultés avec les outils informatiques. Ou ne pas avoir les bons réflexes. C'est le cas par exemple pour les mails. En fait, bien souvent, les gens ont une adresse mail mais ne le savent pas. Et donc, croyant bien faire, on les aide à en créer une. Donc les personnes se retrouvent avec différentes adresses mail renseignées à différents services. L'information est éparpillée. Ils se perdent. »

Autre problème, pointé par Laurence Noël : « Si on demande à des travailleurs des Espaces publics numériques d'accompagner ces démarches mais qu'ils ne maîtrisent pas le droit social, le risque d'erreur est important. D'un point de vue éthique, on ne peut pas exiger d'intervenants des services sociaux classiques d'être responsables de maîtriser le droit social et en plus d'effectuer des démarches en ligne sur des tas de portails différents, de gérer et de remplir des formulaires supercomplexes pour d'autres personnes. »

Ils m'ont réclamé des allocations soi-disant indues. J'avais visiblement coché la mauvaise case. (...) Depuis, je me bats pour faire corriger mon erreur. Mais personne ne m'écoute

Line

”