

# Comment contrôler les citoyens ?

## 40 %

Des millions de personnes de par le monde ne bénéficient pas des programmes d'aide mis en place pour les protéger. C'est ce que dénonçait, dans un rapport publié en avril 2022 par Olivier De Schutter, le Rapporteur spécial de l'ONU sur les droits de l'homme et l'extrême pauvreté. L'étude évoque que le non-recours aux droits, par lequel des personnes ne peuvent pas bénéficier des avantages sociaux dont elles ont réellement besoin, atteint 40 % de toutes les prestations étudiées dans l'Union européenne. Parmi les causes principales du non-recours aux droits, le rapport relève d'abord un manque d'information sur les prestations disponibles, ainsi que des processus complexes, souvent humiliants, qui découragent les personnes concernées. De nombreuses personnes éligibles ne sont pas prises en compte dans les bases de données gouvernementales. Elles ne reçoivent donc aucun soutien.

## 1/6

En Flandre, un chômeur sur six ne dispose pas d'une adresse mail. Ce taux atteint un quart voir un tiers de l'ensemble des chômeurs pour certains groupes cibles, comme les plus de 55 ans, les peu qualifiés et les allophones. Soit précisément ceux qui éprouvent déjà plus de difficultés à trouver un travail. Même lorsque les chômeurs ont accès à internet et l'utilisent quotidiennement, une grande partie d'entre eux n'a pas les compétences pour suivre une formation en ligne, rédiger un CV sur un programme de traitement de texte, postuler ou mener des entretiens d'embauche en ligne. La fracture numérique est, dans ce cas, un facteur d'exclusion sociale supplémentaire.

## 100

70 % des Belges trouveraient facilement leur chemin vers les services gouvernementaux en ligne. C'est du moins ce qu'indique une étude de l'institut Ipsos pour le compte de la DG Transformation numérique. Le gouvernement rapporte dans la même étude que le potentiel de numérisation du gouvernement est donc de 100 % car « presque tout le monde a un PC ». On notera que l'étude n'a été réalisée que de manière numérique...

## dématérialisation

### Un business flou

PHILIPPE LALOUX

Certains arrivent chez moi et ils ne savent même plus pour quoi ils sont là », se désole Abdelsam, formateur en informatique à l'ASBL Infor-Femmes dans le quartier de Cureghem, à Anderlecht. « Quand on leur pose la question, ils répondent "l'informatique". "Je dois apprendre l'informatique." Parce qu'il faut. Parce que la société leur envoie ce message. C'est une obligation. Ces gens-là restent quelques semaines et puis on ne les voit plus. Ils me disent : "Non, l'informatique, ce n'est pas pour moi." Ils sont dépassés. Le train est parti sans eux. »

« Il y a un déterminisme à considérer la technologie comme étant la solution à tout », soutient Lucie Cluzel, de l'université de Paris-Nanterre. « Pourquoi ? Parce que les nouvelles technologies ont toujours été synonymes de progrès, de rapidité, de simplification. Et surtout de performance. Au départ, l'idée qu'une fracture numérique puisse laisser une partie de la population de côté n'est même pas envisagée. L'"illectronisme", et ses conséquences, ne commence à attirer l'attention qu'à la fin des années 2000. Mais depuis la pandémie, on peut affirmer que la numérisation administrative s'opère à marche forcée. »

En « off », un observateur averti nous dresse le schéma fréquent de transformation d'une idée en mode « Power Point » en interface, amené à remplacer un guichet. « Concrètement, comment ça se passe : des consultants frappent à la porte des cabinets, des institutions, des administrations avec une "solution qui marche". Côté autorités, on se dit qu'il s'agit d'un simple projet de modernisation de l'administration. Donc, il n'y a pas mort d'homme. Et en plus, comme c'est synonyme de progrès social, ce sera vendeur. » Typiquement, c'est ce qui est arrivé avec le fameux projet « Putting Data at the Center », stoppé net après avoir été révélé par *Le Soir*. Comme l'a confirmé le rapport présenté au Parlement, l'idée de ce gigantesque croisement de données a germé dans la tête d'un cabinet de consultants externe au SPF Bosa. Sans que l'on sache réellement pour quoi faire. Ni que ce soit encadré par une loi débattue au Parlement et contrôlée par l'Autorité de protection des données (APD).

#### « Vases communicants du travail »

Se pose aussi la question des coûts réels de la dématérialisation. Automatiser les processus permet-il réellement des gains de temps ? Et donc d'argent ? L'équation est complexe.

« Les services publics font peut-être des économies en mettant moins de personnes aux guichets, sauf que les flux sont énormes, compte tenu du fait que les gens changent de plus en plus souvent de statut, en particulier les plus précaires », commente Laurence Noël (Observatoire de la santé et du social de la Région bruxelloise). « Les risques d'erreurs sont élevés. Le problème, c'est

qu'il n'y a plus d'analyse. Il faudrait des personnes capables d'analyser la situation d'une personne pour savoir si elle est éligible à un droit. Il faudrait aussi un travail humain de vérification des données. Il faut qu'elles soient justes. Se pose alors un autre problème, éthique : doit-on suivre quasiment en temps réel la situation de chaque citoyen. Jusqu'où va-t-on ? La limite avec la surveillance n'est pas loin. »

« D'un point de vue économique, il faudrait faire une analyse fine des coûts de la numérisation, voir s'il y a réellement des bénéfices. » On fait souvent

*Certains arrivent chez moi et ils ne savent même plus pour quoi ils sont là*

Abdelsam

Formateur en informatique à l'ASBL Infor-Femmes

”

appel à des entreprises privées, avec ou sans marché public, on ne sait pas combien ça coûte, il faut développer, redévelopper, faire de la maintenance, entretenir des serveurs... On crée une dépendance de l'Etat à l'égard de ces boîtes informatiques. En réalité, si cela fait des économies, c'est surtout en termes de personnel. Sauf qu'une bonne partie de ces gens sont des spécialistes du service, du droit social. Ce travail ne disparaît en réalité pas. Il revient sur le dos des citoyens, qui passent du temps pour faire eux-mêmes les démarches, ou des assistants sociaux de première ligne, ou des informaticiens publics, pour les accompagner. Il y a une sorte de principe de vases communicants du travail. »

#### La loi des algorithmes

Le prix de la dématérialisation est aussi démocratique. « Ces sites, ces applications, ces guichets électroniques sont souvent présents comme de simples projets de modernisation de l'administration. A ce que je sache, on n'est pas en

*Un Etat automatisé tourne sur lui-même, il s'asphyxie*

Elise Degrave

Professeure et titulaire de la chaire « e-gouvernement » à la Faculté de droit de l'UNamur

”

train de remplacer une imprimante », s'étonne Elise Degrave (UNamur). « Il s'agit bien de mettre en place des outils qui vont être déterminants pour décider qui a droit à une allocation de survie, qui a droit à un logement social, à une bourse d'étude, etc. Soit des projets qui méritent un vrai débat politique, un encadrement juridique et des garanties (comme le Conseil d'Etat, l'APD, les recours en justice). Bref, il faut que les politiques encadrent le travail des développeurs informatiques. »

« Une loi est débattue dans un processus public », poursuit la chercheuse. « Une fois adoptée, elle peut être contrôlée par des cours et tribunaux. La loi des algorithmes, c'est exactement l'inverse », conclut la chercheuse de l'UNamur. « Un Etat "automatisé", c'est un Etat qui devient technocratique. Il confie la clé à des experts qui mettent en place des outils qui ont un impact démocratique important mais qui ne sont pas débattus, voire connus des citoyens. Un "Etat automatisé", c'est un Etat où tout va fonctionner (et encore...), mais où il n'y a plus de dialogue avec le citoyen, perçu par les technocrates comme un élément encombrant, un bug, parce qu'il hésite, parce qu'il remet en question... Bref, c'est un Etat qui tourne sur lui-même, qui s'asphyxie. »



#### PODCAST



#### Comment le numérique renforce les inégalités

Pour un Belge sur deux, les services dématérialisés sont synonymes d'angoisse. La simplification administrative complique leur quotidien. Elle alimente les inégalités et la précarité. On plonge ensemble dans le parcours des « oubliés du numérique ».

nées de l'ONSS, de l'Onem, du SPF Sécurité sociale et du SPF Emploi. Des algorithmes qui vont tenter de deviner le comportement des citoyens et trouver les noms de personnes suspectées de fraude sociale. « C'est du profilage », résume la professeure. « Problème : cet outil n'est encadré par aucune loi alors qu'il y a des conséquences importantes pour les citoyens. Question : qui a fait et comment a été conçu l'algorithme ? Or, un choix technique est un choix de société. Le choix de contrôler en priorité telle catégorie de personnes impacte toute la société. »

C'est exactement ce qui s'était passé aux Pays-Bas avec un outil similaire, baptisé Syri, dont la justice a démontré qu'il ciblait en priorité les quartiers de pauvres et de migrants. « Comme si, dans la vraie vie, des inspecteurs venaient systématiquement frapper à leur porte », relève Elise Degrave. « Des milliers de familles avaient ainsi été accusées à tort de fraude aux allocations familiales. Or, les recherches montrent que le contrôle des allocataires sociaux, Oasis, est calqué sur le modèle des Pays-Bas. Tellement illégal et scandaleux qu'entre-temps, il avait mené à la chute du gouvernement de Mark Rutte le 15 janvier 2021. Nos politiques ont du souci à se faire... »