

Le plantage des services publics

Déclaration d'impôts, système de santé, e-box, marchés publics... Les services en ligne de l'administration fédérale étaient censés faciliter la vie du citoyen. Quand ils crashent, ils la lui rendent tout simplement impossible.

Texte:
Vincent Liévin

Au quotidien, dans les relations avec l'administration fédérale, régionale ou communale, les citoyens échangent de plus en plus par voie électronique: Tax-on-web, MyPension, guichets locaux, guichets des gouvernements régionaux, MyBelgium (dossiers personnels auprès du fédéral), eBirth (enregistrement des naissances), BizTax pour les entreprises, Police-on-web... Et le ministre de l'Agenda numérique, Alexander De Croo, s'en félicite: *"La numérisation des services publics se traduit par une économie d'au moins 32 millions d'euros par an"*.

Aujourd'hui, la Belgique arrive 8^e sur 28 dans le dernier rapport européen DESI, Digital Economy and Society Index. Il vise désormais le top 3: *"Nous voulons que 75 % des interactions entre l'administration et le citoyen s'effectuent par voie électronique"*. Sauf que cette course en avant - certains parlent de "fuite" - ne résiste toutefois pas à la réalité de terrain et aux multiples bugs.

Dans la plupart des cas, au niveau communal, les couacs sont mineurs parce que peu de personnes se connectent en même temps. Mais dès que l'on touche aux services de l'administration fédérale... Exemple le plus connu, le service Tax-on-web pour remplir sa déclaration fiscale en ligne. Aujourd'hui, près de 4 millions de déclarations sont rentrées par ce moyen, qui avait déjà rencon-

tré des problèmes en juillet dernier et en 2017. En ce mois d'octobre, il connaît à nouveau des ralentissements voire des interruptions. Christine Mattheeuws, présidente du SNI, Syndicat neutre des indépendants, ne les accepte plus: *"Nous avons reçu de nombreuses plaintes de nos adhérents. Nous avons demandé un report au 31 octobre au ministre Johan Van Overtveldt à la suite des nouvelles pannes. Les comptables principalement ne peuvent pas se conformer aux obligations légales pour rentrer les déclarations. Les e-services du SPF ne tirent pas les leçons des années précédentes"*. Ce qu'elle attend du SPF Finances? Des solutions structurelles. Et des moyens.

Le lancement d'un autre service connaît également des ratés: l'e-box. La nouvelle boîte électronique individuelle pour chaque citoyen est censée récolter tous les documents officiels publics numériques (Registre national, avertissement-extrait de rôle à la déclaration fiscale, pensions, allocations familiales...). Depuis son inauguration, pannes et problème de sécurité ou encore défauts de login ont été constatés.

La Direction générale pour la transformation numérique a cherché et trouvé des solutions. Mais, signale Éric Brisbois, représentant du syndicat UNSP (Union nationale des services publics) au SPF Finances, *"aujourd'hui, concrètement, cela arrive que les citoyens soient pénalisés s'ils ne peuvent pas rentrer les documents dans les*

→ temps". Cette situation n'est pas acceptable pour le Pr Pieter Van Cleynenbreugel de l'Université de Liège, spécialisé dans le droit européen et dans son application pour les innovations technologiques: *"Les échanges numériques avec les administrations progressent très vite. La protection accordée au citoyen à ce niveau n'évolue pas au même rythme"*. Ainsi, le citoyen ne devrait pas être tenu responsable des problèmes techniques. *"Les gouvernements prônent l'e-gouvernance, mais le citoyen n'est pas assez protégé au point de vue juridique. Il faut définir un nouveau cadre."*

L'impact social du digital

Surtout que les e-services sont présents dans d'autres secteurs. *"Les marchés publics constituent un autre exemple. Il est imposé à l'utilisateur des systèmes électroniques et des logiciels qui ne sont pas uniformes et cohérents. Les entreprises et certains particuliers qui soumissionnent ont des problèmes de connexion ou de validation de documents. Cela leur fait perdre des marchés. La Commission européenne doit mieux sensibiliser les États à leurs obligations. C'est elle qui a lancé la réforme visant à augmenter les échanges numériques au niveau administratif"*. Enfin, cette course à la numérisation des actes administratifs aurait un impact social négatif. *"Les autorités doivent aussi tenir compte de la fracture numérique. Aujourd'hui, on ne peut pas remplacer les processus administratifs à 100 % par de l'informatisation. On doit commencer par offrir des formations et garder l'accessibilité pour tous les citoyens. Les plus faibles ne peuvent être pénalisés."*

“Les autorités doivent aussi tenir compte de la fracture numérique. Les plus faibles ne peuvent être pénalisés.”

Ceci étant, si le citoyen est confronté à des bugs informatiques sur son ordinateur, le SPF Finances n'est pas épargné non plus, selon Éric Brisbois. *“Des efforts ont été faits pour travailler dans de meilleures conditions mais nous sommes confrontés aux lenteurs de notre réseau.”* Pour connaître l'état exact du parc informatique au SPF Finances, l'UNSP a lancé une grande enquête auprès du personnel (près de 3.500 participants). *“Elle montre que les problèmes informatiques font perdre 14,1 jours par an par agent. Si on multiplie ce chiffre par le nombre de membres du personnel, cela prend des proportions gigantesques!”* Pour l'UNSP, *“les réductions de personnel provoquent inévitablement une diminution du service rendu à la population et de la lutte contre la fraude fiscale”*. Cela ne peut qu'augmenter le risque de bug en bout de chaîne... ✖

La fracture numérique, soit le pourcentage de la population belge entre 16 et 74 ans à n'avoir jamais approché Internet, est passée l'année dernière sous le seuil des 10 %, selon le 7^e baromètre de la société de l'information du SPF Économie. Cela laisse toutefois sur le carreau un nombre important de Belges incapables de remplir un document on-line.

eHealth: nombreux couacs

Une dizaine de pannes récentes ont touché aussi directement les professionnels de santé et donc indirectement les citoyens.

Récemment, la plateforme eHealth, qui permet un échange d'informations électroniques entre tous les acteurs des soins de santé, est aussi tombée en panne à plusieurs reprises. Elle concerne directement la relation du patient avec son médecin ou son pharmacien: dossier médical informatisé, ordonnances électroniques... Poussée par des médecins mécontents, une plainte a été déposée par l'Association belge des syndicats médicaux (ABSyM). *“Il est inacceptable que ce type de plateforme tombe en panne à plusieurs reprises. Il faut garantir la qualité et la continuité des soins”*, a tempêté alors Marc Moens, président de l'ABSyM. Les pharmacies ne pouvaient plus par exemple télécharger les ordonnances électroniques ni savoir si le patient avait bien une mutuelle. Frank Robben, administrateur général de la plateforme e-Health, a reconnu le problème: *“La panne a eu lieu à un niveau où le service est garanti à 99,9999 %”*. L'addition de ces petites pannes dans les services de soins ouvre le débat: le système informatique médical serait-il moins efficace que celui du monde financier? *“Ce ne sont pas les mêmes systèmes. Seul le Bancontact ressemble un peu à notre travail. Les autres services bancaires ne demandent pas la même urgence de réponse. D'ailleurs, les banques ne sont pas épargnées non plus par des problèmes informatiques qui durent parfois près de 10 jours.”* Sauf que là, il s'agit d'un service privé.