

La machine se joue de nous

Big Brother

Bertrand Rainville

06/07/2011

La communication

Résumé

Si, en général, les rapports entre les citoyens-consommateurs et les organismes publics et privés sont harmonieux, c'est parce que les premiers comprennent bien la manière de fonctionner et les exigences des deuxièmes et tendent à s'y conformer. Il y a cependant lieu de s'interroger sur ces rapports de plus en plus virtuels qui ne supportent pas l'exception. De nombreux exemples émaillent cette présentation qui montrent une tendance à l'arbitraire liée au fait qu'on tend, dans les différents appareils administratifs, à dépouiller le personnel de tout pouvoir de décision. La machine tend à contrôler tous les cas de figure quitte à exclure tous ceux et celles qui ne se conforment pas. Dans quel monde vivons-nous ?

On s'entend, que pour vivre en société, les humains doivent apprendre à communiquer entre eux. Dans une société avancée, le rapport du citoyen avec l'État et les principales institutions privées qui sollicitent sa clientèle, se doit d'être ouvert, courtois et efficace. Cela est d'une telle évidence que chacun prend pour acquis qu'il pourra ouvrir le dialogue en cas de problèmes avec une administration publique ou une entreprise privée dispensatrice d'un service quelconque. On sait cependant qu'il peut advenir des situations où la discussion devient impossible. Les tribunaux civils et administratifs sont là pour pallier de telles difficultés. D'ailleurs les institutions privées ou publiques possèdent des services à la clientèle susceptibles de résoudre les problèmes avant qu'ils ne dégénèrent. Tout cela coule de source.

La principale règle de ce fonctionnement est simple. S'il y a un problème, on permet aux gens de s'exprimer, et on essaie de le résoudre dans le respect des deux entités, c'est-à-dire en tenant compte de la situation du plaignant et des critères administratifs en

vigueur dans l'institution en cause. Des critères, d'ailleurs, que les gens, en général, connaissent et auxquels ils tendent à s'adapter.

Avec l'émergence de l'informatique, nous pouvions croire que les choses deviendraient encore plus simples. En effet, cet instrument qui démultiplie presque à l'infini les facultés humaines, devrait permettre, en théorie, de s'adapter à n'importe quel genre de situation. L'administration des dossiers individuels devenant d'une facilité déconcertante. Il suffit de programmer la machine en fonction des différentes possibilités susceptibles de se produire, et le tour est joué. Voilà une innovation qui permet à la communication en général, et aux rapports du citoyen avec les diverses administrations publiques ou privées, en particulier, de se simplifier au point où nous pouvons tenir compte de la situation singulière de chaque individu.

Mais cet instrument du diable peut devenir extrêmement contraignant et donner libre cours à toutes les vicissitudes humaines et à tous les dictats bureaucratiques inimaginables. Pour expliquer ce phénomène, il faut d'abord mettre à jour les intérêts particuliers des administrations que nous cherchons à comprendre. S'agissant d'une entreprise privée, une banque ou une caisse populaire par exemple, la recherche du profit et les impératifs de la compétition avec les concurrents doivent être placés au premier rang. En ce qui concerne le secteur public, on ne sait pas trop, c'est une question d'orientation idéologique et politique. Puis, il y a la nature humaine, les attitudes des uns et des autres lorsqu'ils sont au service de ces entreprises qui ne leur laisse que très peu de marge de manœuvre pour faire leur travail de communication avec le public. Voilà, à très gros traits, les termes de cette problématique.

« Big Brother »

Big Brother, Grand Frère, est le personnage fantomatique du roman de George Orwell, **1984**. L'auteur écrit son œuvre en 1948, c'est-à-dire au moment où le monde prend nettement conscience des horreurs du nazisme et du fascisme. C'est également l'époque où les goulags soviétiques émergent dans l'opinion publique internationale. Ce sont des dictatures, finalement, où on exerce un contrôle idéologique des masses à partir d'une propagande intense et d'un pouvoir policier inquisiteur et tout puissant.

Dans **1984**, en plus d'un asservissement idéologique absolu, on voit comment, à l'aide de l'informatique, qui se matérialise dans des **télécrans**, installés dans les lieux publics et au domicile de chacun, le Parti surveille la vie dans ses moindres détails, dictant les conduites et les modes de pensée. Voilà pourquoi, finalement, on invente une langue, la **novlangue**, qui se caractérise par des assemblages de mots et leur concision, voire par la réduction du vocabulaire. Le nombre de mot en *novlangue* diminue sans cesse ⁽¹⁾.

Bien sûr, il s'agit d'un roman. D'ailleurs, l'auteur cherchait moins à prédire l'avenir qu'à illustrer, les mécanismes à l'œuvre dans les dictatures passées et présentes. Mais, il a tout de même fait preuve d'un petit côté visionnaire en attribuant à la machine le rôle qu'elle y joue dans le contrôle absolu de sa société romanesque, l'**Océania**. Voilà ce dont on parle quand on utilise cette locution : **Big Brother**.

L'incommunicabilité

Contrôle idéologique, propagande, réduction du langage, voilà qui fait peur. Pourtant, sommes-nous si loin de ces dangers potentiels pour les individus, la société et la démocratie ?

N'est-ce pas une forme de *novlangue* qui a cours dans le langage appelé « Sociolecte » utilisé dans les médias sociaux ?

Est-ce que ce ne sont pas les médias dits d'information qui dictent nos modes de pensée en filtrant et en privilégiant certaines informations plutôt que d'autres ?

N'est-ce pas *Big Brother* à l'œuvre lorsque les Américains mentent sciemment et effrontément au monde dans le but ultime de livrer une guerre sans merci au dictateur irakien ; personne n'a pu contrer cette manœuvre et traîner les Américains devant la Cour internationale pour crime de guerre ! C'est troublant, très troublant.

Plus près de nous et quotidiennement, s'installe aussi *Big Brother*. Ainsi, par exemple, l'État, le Ministère du Revenu notamment, se permet, à l'encontre de ses propres lois, de saisir directement les comptes de banque et les salaires de manière complètement

¹ <http://fr.wikipedia.org/wiki/1984>, consulté le 25 mai 2011.

arbitraire. Et, lorsqu'on communique avec eux, ils se donnent trois semaines pour répondre à la télécopie contenant la procuration qui nous permet de représenter la personne concernée. Puis, lorsqu'on essaie d'accélérer un peu le mouvement, on se retrouve dans un système téléphonique programmé pour décourager quiconque essaie de communiquer avec eux. Plus souvent qu'autrement, lorsqu'on finit par parler à quelqu'un, cette personne est incapable de prendre la décision que nous lui demandons de prendre.

À la ville de Trois-Rivières, le recouvrement des contraventions se faisait à l'amiable il y a encore quelques semaines. On vient d'installer des normes. Les gens sont obligés de produire leur déclaration de revenu et, sur cette base, on fixe le montant qu'ils doivent versés, sans considération de leur situation financière réelle. À défaut de se plier à ce dictat, le permis de conduire est suspendu. Là encore s'est installé un certain arbitraire puisqu'on a confié au même service de recouvrement tout ce qui concerne les contraventions quelle qu'elles soient. Ainsi, vous pouvez voir votre permis de conduire suspendu parce que vous n'avez pas payé la licence de votre chat ! Maintenant qu'ils ont ces normes précises, les fonctionnaires au recouvrement refusent de discuter sur d'autres bases. D'ailleurs, on ne peut plus parler à un fonctionnaire directement. Il faut téléphoner le mercredi et laisser un message...

Hydro-Québec vient de nous enfermer dans une boîte administrative appelée « guichet unique » où on traite les dossiers soumis par les députés et les associations de consommateurs. Les fonctionnaires qui y travaillent procèdent aussi avec des normes précises à côté desquelles n'existe aucune possibilité.

Dans le privé, c'est la même situation. Prenons un cas type à la banque Nationale. Il arrive, en effet, dans certains dossiers, que nous souhaitons ouvrir un nouveau compte, avec un numéro différent, pour isoler les dépenses hebdomadaires et ainsi protéger le compte principal servant à recueillir les revenus, à payer les factures du mois et le paiement des dettes. Or, à la banque Nationale, c'est impossible. Chaque client possède un numéro et on ne peut pas en utiliser un autre. Et ce n'est pas faute d'avoir essayé. La

directrice de la succursale, où je voulais effectuer cette simple opération, a tout fait pour contourner la machine. Elle a réussi finalement, mais ce qu'elle a trouvé était tellement compliqué, que je lui ai demandé de surseoir. Je savais qu'il était possible d'effectuer un virement d'une banque à une caisse populaire (l'inverse n'étant pas possible). Donc, la solution s'imposait d'elle-même : ouvrir un compte à la caisse et programmer le virement. Or, un tel virement pour autre chose que de payer une dette à la caisse, coûte 11,00\$...

Dans toutes les banques, le personnel et la direction des succursales locales n'ont aucun pouvoir aussitôt qu'une personne éprouve de la difficulté à effectuer ses paiements.

J'ai le numéro de poste de mon correspondant dans une agence de recouvrement. J'ai besoin de le rejoindre. Je compose donc le numéro de la compagnie, bien certain que je pourrai contourner le standard téléphonique en signalant le numéro de poste. Eh bien non. On ne me donne pas cette option. J'apprends, lorsque la personne me rappelle, que je devais d'abord choisir l'option 1, puis la 3 et la 1... 1-3-1.

Je pourrais ainsi continuer à me défouler at nauseam. Mais je crois que ces quelques exemples suffisent à démontrer l'intention, c'est-à-dire cette volonté délibérée de rendre de plus en plus difficile le traitement des cas d'exception. Cas d'exception ? En fait, lorsque les informaticiens programme ces machines servant à faire disparaître le personnel administratif non rentable, ils prévoient les communications selon la règle dite des 80/20, c'est-à-dire qu'il y a 20% des dossiers que la machine ne pourra pas traiter. Et ce 20% constitue, nous faisait remarquer une informaticienne, presque 100% des cas problèmes !

En fait, ce n'est pas que l'ordinateur ne peut pas être programmé pour l'ensemble des situations, mais la programmation de ces 20% coûterait, selon les dires de mon informateur, plus de cinq fois celle des 80%. Voilà pourquoi, toujours dans un souci d'économie, on isole ces dossiers pour leur attribuer un minimum de personnel, quitte à confiner les personnes concernées dans une spirale d'insatisfaction sans fin.

Plus grave encore, dans le privé, dans les banques et les caisses notamment, on cherche systématiquement à se débarrasser de ces dossiers problématiques, quitte à perdre la créance due et à relayer ces personnes dans les compagnies de finance ou, dans ce qu'on appelle généralement, le *crédit deuxième chance*.

La machine se joue de nous, bien sûr. Mais elle se fout de nous également dès que nous contrarions la programmation générale. Et, lorsque nous parlons avec les gens qui ont à vivre dans ces institutions, ces gens même qu'on prive de leur pouvoir discrétionnaire, ils comprennent les choses exactement de la même manière que nous. Mais, plus souvent qu'autrement, ils se sentent soulagés de ne plus avoir à négocier en dehors des cadres rigides imposés par la machine.

Voilà pourquoi, nous parlions au début de cette présentation, d'identifier les intérêts et les idéologies qui président à ce type d'organisation. C'est clair que les choses sont programmées et voulues comme cela. Quant Hydro-Québec, par exemple, se fixe des objectifs en nombre d'interruption (46 000 cette année comparativement à 36 000 l'an dernier), il est certain que les discussions seront pénibles puisque le fonctionnaire à qui l'on parle est programmé pour ne pas céder, il a le pouvoir d'interrompre le service. De la même manière, si l'objectif des institutions financières est de se débarrasser des dossiers problématiques, quitte à perdre la créance, il sera, encore là, bien difficile de parler à quelqu'un ayant le mandat d'accepter des arrangements ne répondant pas de manière absolue à leurs critères exclusifs.

Voilà le monde dans lequel nous vivons.