

# Rapport aveugle de la bureaucratie

Ce qui est évoqué ici est devenu d'une grande banalité, mais comme toute chose devenue banale, on en oublie que c'est bien ce que l'on vit au quotidien et contre lequel nous avons le sentiment qu'il est impossible de faire quoi que se soit.

## LANGAGE INCOMPRÉHENSIBLE

Le système aveugle table en premier lieu sur un langage incompréhensible.

Une facture, un devis, un simple relevé de compte et vous vous trouvez face à un tableau imbitable, rempli de références en chiffres et en lettres sans aucune sémantique et farci de redondances. Des soustractions, des additions qui n'ont parfois comme résultat qu'un simple zéro. Entre la réduction, la promo, et/ou les frais de dossier, de gestion, ou tout simplement les frais d'opération c'est à dire une ligne informatique qui devient une ligne comptable.

Les libellés se suivent et ne se ressemblent pas, des noms sortis de bureaux de marketing, une suite de lettres que vous supposez être un sigle ou parfois les deux conjugués.

Attention, il est fort possible que vous ne soyez pas idiot mais tout est fait pour vous le faire croire car de l'autre côté de la barrière « ils » ont complètement assimilés ces notions qui vous échappent et demeurent étonnés que vous ne les ayez pas intégrés aussi bien qu'eux.

Leur jargon devient leur langage courant. Comme toujours, le système est fait pour ceux qui l'ont inventé, et pour ceux, dédiés à certaines tâches très modestes, à qui ont été inculqués un ensemble fini de notions formant un appareil qui leur fait office de cerveau. N'essayez pas de leur dire qu'ils sont instrumentalisés.

## VOTRE CORRESPONDANT N'EXISTE PAS

La lettre, elle, reste dans une forme commune, et c'est d'ailleurs la seule chose qui reste d'une communication épistolaire avec vous : la forme.

Au premier coup d'œil, vous pouvez savoir quelle est l'entreprise qui vous adresse le courrier grâce à un en-tête obligatoire, même si très souvent aussi ce sont des sous-traitants (entreprises privées) qui vous écrivent et dont vous n'avez jamais entendu parler. Le deuxième coup d'œil va aux mots qui se détachent du corps de la lettre : vous lisez « Madame » ou « Monsieur », ou « Madame, Monsieur », il arrive quand même qu'il y ait confusion des genres mais c'est assez rare. En général, ce début est rassurant et vous vous lancez naturellement dans la lecture de la suite.

Le corps de la lettre s'avère aussi indigeste que le reste. Le formalisme est à son comble et au delà-du fait que la plupart des phrases comportent très peu de sens il est n'est pas rare que la situation décrite soit en contradiction avec votre vécu. (on vous installe le gaz alors que vous avez demandé la résiliation, on vous donne un rendez-vous inutile mais obligatoire auquel vous ne pouvez vous rendre, on vous supprime des allocations alors que vous êtes en règles, on ignore votre courrier précédent, on vous réclame un indus sans raison etc). Et votre sentiment est qu'il faut corriger cette erreur en rentrant en contact avec votre correspondant.

Réflexe. En haut à gauche :

Une référence de dossier (le votre ou le leur ?) un numéro de courrier, un identifiant, parfois agrémenté d'un code (secret ou pas),

Premier cas : votre correspondant n'existe pas : vous avez bien lu la formule : « je reste à votre disposition... pour tout renseignement complémentaire » etc mais soit le nom qui figure

en place de la signature est nom fictif soit il n'y en pas du tout soit si vous cherchez à joindre la personne vous ne la trouverez jamais.

Il se peut aussi qu'il n'y ai pas de numéro de téléphone. Internouille arrive à la rescousse et vous vous lancez dans une véritable enquête qui vous prend beaucoup de temps et d'énergie. Vous trouvez le numéro mais jamais la bonne personne ou un standard téléphonique à 34 centimes la minute qui ne peut rien pour vous ou qui vous fait subir une voix de synthèse pré-enregistrée vous proposant des choix dont aucun ne vous correspond. Si vous avez du tempérament vous pouvez continuer et finir par parler à une personne qui enregistrera votre demande à condition que cela rentre dans le système, la procédure normale, le protocole et vous aurez peut-être gagné une fois. Vous jouirez enfin d'entendre cette phrase : « Ne tenez pas compte du courrier que vous avez reçu ». Mais cela ne servira pas pour la prochaine, rien n'est acquis, car si votre histoire est folle vous devrez la raconter de multiples fois à des interlocuteurs différents en espérant tomber sur la même personne mais rien n'est moins sûr.

On peut également vous répondre qu'il est nécessaire (procédure normale oblige) que vous adressiez un courrier que vous pouvez envoyer spontanément d'ailleurs, si vous avez choisi de renoncer à vous lancer dans les dédales du téléphone.

Mais ne vous faites pas d'illusion votre lettre n'a pas la valeur

Le sens unique :On ne lit pas votre courrier. Il tombe dans un gouffre, un traitement sous-traité encore (malgré les accusés de réception qui ne sont plus là qu'au cas où, plus tard, vous avez l'énergie de vous défendre)

## VOUS N'EXISTEZ PAS

La personne derrière son ordinateur ne vous regarde pas. Elle sait des choses sur vous mais vous ne savez pas se qu'elle sait car vous êtes derrière l'ordinateur, elle, elle est devant et aux prises avec lui.

Elle vous demande de vous identifier par un numéro (sécu, banque, numéro de dossier...), système renforcé par la fameuse question de sécurité. Grâce à un système « sécurisé » donc, votre nom est souvent maintenant inutile et au mieux insuffisant. Ensuite, la personne devant son ordinateur ne vous parle plus car elle essaie de retrouver les informations à travers un système qu'elle maîtrise plus ou moins. Vous, vous ne pouvez voir tous ces champs de saisis renseignés qu'elle passe d'un petit clop à l'autre (tab). Elle a l'air si concentré que vous ne voulez pas la déranger sachant de toutes façons que toutes paroles sera vaines. Un temps qui vous paraît toujours très long se passe.

Durant lequel, impuissant, vous vérifiez une énième fois que vous avez bien apporté les nombreux justificatifs demandés.

Il arrive que la personne devant son ordinateur revienne vers vous car elle a besoin de vous, soit par ce qu'elle a été sourde à des détails que vous lui avez donnés et qu'elle n'était pas prête à enregistrer tant elle était préoccupée de remplir ce que le système lui demande pour y pénétrer, soit parce que le système lui demande quelque chose qui n'était pas prévu. Vous devez attendre patiemment ce moment, qui vient dans la plupart des cas, pour à nouveau capter son attention et peut-être aurez-vous une chance de lui parler d'être humain à être humain. Il faudra trouver une faille, et, puisque elle vous interroge, profiter de la situation.

A un moment, vous saurez qu'elle a réussi non pas forcément à régler la question pour laquelle vous vous étiez adressé à elle mais plus exactement à achevé sa tâche, grâce au bruit de l'imprimante qui déverse une liasse de feuilles (vive la e-bureaucratie). Si vous êtes attentif vous verrez fréquemment qu'une partie des feuilles vont directement à la poubelle

(preuve une fois de plus que ne pouvant pas demander ce qu'on veut on prend ce que la machine nous donne), une autre partie vous reviendra bien sûr et vous ne les lirez pas, personne ne le fait, ce n'est pas fait pour ça d'ailleurs, en revanche l'ensemble ira rejoindre vos dossiers personnels qui, s'ils sont bien fait, vous font ressembler, vous aussi, à une véritable administration. Ils vous seront peut-être demandés un jour. Vous êtes dans l'obligation de les garder, pour certains à vie ou pendant dix ans, pour d'autres seulement dans le cas d'un éventuel litige et là, à ce moment là vous vous déciderez à lire le document y compris les renvois et les tout petit caractères.

Le mot « aide » revient pourtant souvent dans les systèmes informatisés, il n'a jamais été aussi présent. On peut mesurer le degré d'obscurité des interfaces « homme-machine » au nombre d'occurrences de ce mot. On va même jusqu'à vous proposer une aide à la forme humaine, un avatar qui répondra à vos questions à condition qu'elles aient été préalablement prévues dans le système. Le leurre est de courte durée car vous vous rendez compte rapidement qu'on vous fait tourner en rond. La machine qui est derrière tout cela n'est pas née d'une génération spontanée, elle a été programmée par des être humains, eux aussi au service d'un système qui ne vous reconnaît pas, ou seulement d'un point de vue marketing. Vous répondez tout juste à un profil. Vous n'existez que par votre mode de consommation, votre âge, et d'autres critères qui seront retenus pour mieux vous « cibler ». Le système binaire informatique permet aujourd'hui de rationaliser la catégorisation des individus. Ne souriez pas vous êtes fiché.

#### UN SERVICE PUBLIC ?

Le cas des urgences hospitalières est très révélateur car lorsqu'on parle de « service public » on entend souvent parler de l'hôpital comme le dernier bastion de l'utilité de la bureaucratie. L'hôpital est maintenant clairement une coquille qui abrite de magnifiques machines payées grassement aux capitalistes et qu'il faut rentabiliser. Le problème ne vient pas d'un manque d'argent ou d'un manque de personnel la question est beaucoup plus grave. Vous devenez un objet dès que vous passez la porte et le questionnaire que vous devez remplir oralement et par écrit n'a rien à voir avec le manque de moyen. Une fois de plus si vous ne répondez pas correctement à ce que la machine demande, vous risquez fort de vous retrouver dehors.

Avant toute chose, et même si votre cas est grave, vous devez décliner un tas d'informations vous concernant mais ne concernant absolument pas votre problème de santé. Ensuite votre corps est pris dans une spirale qui vous échappe complètement. Il devient un ensemble de morceaux dont vous n'êtes plus le sujet mais qui vont séparément être examinés pas une hiérarchie qui ne se présente même pas : les techniciens de la santé, entourés de petites courtes pendues à leur bouches et à leurs instructions. Mais, sans les machines point de diagnostic, vous circulez dans différents « services » entre les mains de femmes et d'hommes qui appuient sur des boutons après avoir récupéré vos « étiquettes ». Ne respirez plus.

#### IRRESPONSABILITE

Ce qui vient d'être décrit ici ne forme pas un ensemble d'exceptions. Ce que l'on voit encore comme un dysfonctionnement n'est rien d'autre que la règle. La règle et le bug ne font qu'un. La machine aveugle est, en bout de course, seule responsable. L'employé, zélé ou pas, est une prolongation de la machine, il fait parti de la procédure.

L'irresponsabilité est au cœur de la techno-bureaucratie. La technique permet de ne plus

s'encombrer de point de vu éthique.

Ce n'est pas seulement la passivité qui est engendrée par ce système mais le fait qu'il ne soit plus possible de requérir un responsable humain.

Exécuter ces tâches revient à exécuter des ordres.

Des ordres qui n'ont pas visages humains, qui se présentent comme des champs de saisie.

Il reste peu de marge de manœuvre.

Et lorsque la machine est en panne... le monde s'arrête. L'employé n'a pas les compétences pour la réparer, et les mercenaires qui possèdent les savoirs techniques et donc un certain pouvoir n'ont pas prise sur l'ensemble du système.

Force est de constater que nous perdons de part et d'autre la possibilité de faire des choix, il s'agit d'un asservissement de chaque côté de la machine. L'employé qui veut et doit « bien faire », prisonnier, respecte la norme qui devient son unique morale. Cette morale n'est pas dictée par un gouvernement autoritaire mais par un système techno-bureaucratique aveugle tout aussi autoritaire et apparemment arbitraire. Il répond cependant à une logique qui a pour objectif de broyer sans douleur toute singularité.

La société de spectacle s'est développée avec la société bureaucratique. La perte du sens et des facultés humaines étant le résultat des phénomènes engendrés par ces deux systèmes conjoints. La profusion d'images va de paire avec l'incapacité à regarder. On dit d'un système qu'il est aveugle quand il ne fait plus de distinction entre les individus mais c'est bel et bien le rapport entre les personnes qui disparaît. La cécité est largement partagée et se répand autant que la docilité.

## LA REVOLTE

Ouvrir les yeux n'est pas chose facile, ceux qui travaillent les ferment souvent au prix de leur conscience. Le travail salarié pour la majorité des gens est devenu un objectif et un privilège mais il est certain qu'il est un reliquat d'un autre temps. Les mécanismes aujourd'hui peuvent parfaitement tourner tout seul. Il est pourtant possible de sortir de cet engrenage totalitaire intériorisé, de cet esclavage moderne, nous pouvons arrêter les machines, refuser les tâches de « collaboration », car n'oublions pas cette tautologie : dire que nous n'avons pas le choix revient à dire que nous sommes privés de liberté, or nous n'avons pas encore de flingue braqués sur nous. Notre force est immense.

Carilone

fini le 14/06/2014