

**Lettre ouverte**

*Mesdames et Messieurs les ministres-présidents, ministres et secrétaire d’Etat en charge de* la Digitalisation, de la Simplification administrative,de la Transition numérique, *etc. (voir liste ci-dessous)*

Titre : **Les citoyen·ne·s en difficulté de lecture et d’écriture disent non au « digital par défaut » qui les discrimine**

Lire et Écrire, association d’alphabétisation accompagnant des personnes en difficulté de lecture et d’écriture, attire votre attention sur le caractère discriminant d’une série de procédures de dématérialisation des services d’intérêt général[[1]](#footnote-1) accélérées depuis le début de la crise sanitaire en mars 2020.

Si la numérisation croissante de la société offre de nombreuses opportunités, elle est également source d’inégalités sociales numériques aux conséquences désastreuses pour une partie de la population. Les confinements ont amené une obligation de trouver une solution pour continuer à garder le contact avec la population, mais aujourd’hui, plus rien ne justifie ce « digital par défaut ».

Pourtant, ce que nous constatons depuis mars 2020, c’est que la dématérialisation progressive de ces services a plongé les personnes en situation d’illettrisme dans de très grandes difficultés d’accès à leurs droits et aux ressources de base. Et même si le plus gros de la pandémie est derrière nous, cette dématérialisation ne s’arrête pas. Elle continue, voire se développe, et est en train de devenir la seule porte d’entrée pour certains services essentiels.

Prendre un rendez-vous médical, renouveler son abonnement de transport, remplir sa feuille d’impôt, s’inscrire comme demandeur d’emploi se font désormais en ligne. Comme ces outils et usages sont largement liés à une maîtrise de l’écrit, les personnes peu scolarisées ou en difficulté de lecture et d’écriture sont donc, au premier plan, concernées par les transformations numériques et les inégalités sociales qu’elles induisent. Comment prendre rendez-vous via internet avec ces services si on ne sait ni lire ni écrire et qu’on ne sait pas formuler un mail ? Comment remplir un formulaire et prouver que « nous ne sommes pas des robots » face à un pop-up qui nous demande d’associer une image à un mot qu’il nous est impossible de déchiffrer?

En plus de mettre ces personnes en difficulté, la dématérialisation accrue met à mal le cœur même des services d’intérêt général, dont certains sont publics, et encore plus au niveau local. Leur vocation n’est-elle pas d’être accessible à l’ensemble de la population ? Y compris ceux qui sont les plus éloignés ? Cependant, en ne prévoyant pas ou peu souvent d’alternatives pour accueillir les usagers éloignés des TIC, c’est exactement l’inverse qui se produit.

Pourtant, la Commission européenne dans son Plan d’action européen 2016-2020 pour l’administration en ligne décrit pourtant comme suit le principe du numérique par défaut : *« Les administrations publiques devraient de préférence, fournir des services par voie électronique (notamment des informations lisibles en machine), tout en conservant d’autres canaux de communication au bénéfice de ceux qui, par choix ou par force, sont hors connexion.*[[2]](#footnote-2) »

Mais certaines administrations publiques belges ne respectent pas ce principe et elles ont clôturé tous les autres canaux de communication. Par exemple, beaucoup de communes à Bruxelles ne permettent d’inscrire les enfants dans les écoles que par la voie numérique. En Wallonie, certains services communaux, pourtant ouverts pour une partie durant la pandémie, ont décidé de fermer les guichets physiques. A de nombreux endroits en Fédération Wallonie-Bruxelles, pour avoir un contact avec une banque, un centre de contrôle technique automobile, un laboratoire médical, le citoyen est prié de prendre rendez-vous, par mail ou par téléphone… soit deux canaux nécessitant de requérir aux savoirs fondamentaux.

Nous entendons déjà certains pouvoirs publics et d’intérêt général donner l’argument des alternatives proposées. Celles-ci sont juste théoriques car, dans la pratique, certaines sont presque inaccessibles : guichets ouverts quelques heures par semaine et éloignés, qui sont disponibles seulement sous rendez-vous (qu’il faut prendre en ligne d’ailleurs). Ou des services téléphoniques totalement défaillants. Ou de canal papier qui suppose plus de coûts et donc une double peine pour les personnes…

Les plans de relance, d’inclusion, ou de simplification administrative lancés par vos services respectifs imposent « le digital par défaut » et promettent une inclusion rapide de l’ensemble de la population. Dans les faits et les chiffres, ni l’un ni l’autre ne semble acquis. Un très large pourcentage de la population n’utilise pas l’e-mail avec l’administration et ne consulte par exemple pas leur dossier santé en ligne*[[3]](#footnote-3). « Ainsi 92 % des personnes ayant un revenu mensuel de - 1200* *€ et 85 % des personnes ayant un revenu mensuel de + 3000 € ne consultent pas leur dossier médical en ligne. Et 73 % des personnes ayant un revenu mensuel de - 1200 € et 64 % des personnes ayant un revenu mensuel de + 3000 € par mois n’envoient pas de mails à l’administration ».* De plus, une étude qui sera bientôt publiée par la Fondation Roi Baudouin nous annonce que la montée en compétences attendue n’a pas eu lieu.

La réduction des canaux de communication traditionnels (guichet, téléphone, papier) au sein des services d’intérêt général, n’a pas fait l’objet d’une réflexion politique préalable sur les effets de ce processus, comme si le numérique, était neutre, inéluctable et allant de soi et, nous en avons tous fait l’expérience, le numérique ne rend pas de facto la vie des citoyens plus facile, que du contraire. Il est urgent, selon Lire et Écrire, que ce processus soit « pensé » ou questionné au regard des principes du service public tels que l’égalité de traitement, le caractère abordable, l’accessibilité, la neutralité, etc. Dans cet esprit, les mécanismes de discrimination qu’il accentue doivent être identifiés et des mesures doivent être prises pour rétablir une égalité d’accès aux droits et aux services d’intérêt général.

Le numérique par défaut divise la société et renforce les discriminations envers les plus fragilisés. Il est indispensable de garder des alternatives pour celles et ceux qui ne sont pas numériquement autonomes. Ce qui signifie :

* **Garantir un accès à tous les services d’intérêt général en maintenant la possibilité d’un contact téléphonique adapté à l’ensemble de la population et un réseau suffisant de guichets offrant un accompagnement qui permet la réalisation des démarches.**
* **Elargir le tarif social à toutes les personnes exposées à la précarité et garantir qu’il soit applicable aux connexions mobiles.**
* **Mettre en place un plan ambitieux de lutte contre les inégalités numériques. Les personnes en difficulté de lecture et d’écriture doivent disposer d’un équipement informatique et d’une connexion internet à prix décent et avoir accès à une formation[[4]](#footnote-4) et à un accompagnement numérique de proximité et adaptés à leur situation.**
* **Consulter en amont les organismes d’alphabétisation comme Lire et Ecrire pour penser ensemble la prise en compte des personnes illettrées dans ces processus de dématérialisation (à travers par exemple les commissions parlementaires)**

Mesdames, Messieurs les élus, pensez inclusion. Il est indispensable de maintenir des canaux alternatifs, des espaces où ceux qui se retrouvent démunis puissent trouver de l’aide pour réaliser ces démarches dans un monde de plus en plus digitalisé qui leur fait de moins en moins de place.

Responsables politiques à qui la lettre sera adressée :

**Petra De Sutter** : en tant que Vice-Première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques,  des Télécommunications et de la Poste

**Mathieux Michel** : en tant que Secrétaire d’État à la Digitalisation, chargé de la Simplification administrative

[**Bernard Clerfayt**](https://be.brussels/a-propos-de-la-region/le-gouvernement-regional/bernard-clerfayt) en tant que Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé de la Transition numérique

**Frédéric Daerden** en tant que Vice-Président et Ministre du Budget, de la Fonction publique,(…) de la région Wallonne, compétent pour :

* la fonction publique et l'administration ;
* la simplification administrative ;
* l'e-gouvernement et l'informatique administrative ;l'implantation des services et organismes, ainsi que la gestion immobilière ;

**Valérie De Bue** : en tant que Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, (…) de la région Wallonne

**Elio Di Rupo :**en tant queMinistre-Président de la Région Wallonne

**Rudi Vervoort** : en tant que Ministre-Président de la Région Bruxelles-Capitale

**Pierre-Yves Jeholet**: en tant que Ministre-Président de la Fédération Wallonie-Bruxelles

**Barbara Trachte :** en tant queMinistre-Présidente du Collège de la Commission communautaire française

**Nawal Ben Hamou :** en tant queMinistre de la Cohésion socialedu Collège de la Commission communautaire française

Nous informerons aussi notre ministre de tutelle : **Bénédicte Linard**, en tant queVice-Présidente et Ministre de la Culture à la fédération Wallonie-Bruxelles

1. Pour les pays de l’UE, un organisme ou service d’intérêt général peut recouvrir un large éventail d’activités de nature économique ou non (transports collectifs, soins de santé, services administratifs, etc.) et des formes organisationnelles diverses (institutions publiques, associations, mutualités, etc.), mais dont le socle commun est de poursuivre une mission d’intérêt général en vue de répondre à des besoins collectifs. Ce socle impose de respecter des principes au premier rang desquels figurent l’égalité d’accès face au service ainsi que la continuité et l’adaptabilité de l’offre. [↑](#footnote-ref-1)
2. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52016DC0179 [↑](#footnote-ref-2)
3. Voir : <https://media.kbs-frb.be/fr/media/8708/2021_DigitalInclusionServicesEssentiels> [↑](#footnote-ref-3)
4. Acquérir les compétentes relatives aux langages fondamentaux et aux TIC requiert plusieurs années d’apprentissage. Bien sûr la formation n’offre pas une solution à tout et ne touche qu’une petite partie des personnes illettrées. L’offre n’est pas suffisante pour répondre à la demande et certaines personnes ne souhaitent pas ou ne peuvent s’investir dans des formations longues. [↑](#footnote-ref-4)