



Lire et Ecrire
Bruxelles

« L'HUMAIN D'ABORD! », UNE CAMPAGNE POUR RENDRE LES COMMUNES ACCESSIBLES À TOUS

Daniel Flinker
Lire et Ecrire Bruxelles

Septembre 2025

Après s'être opposées à l'ordonnance « Bruxelles numérique », les associations menant la campagne « l'humain d'abord! » se mobilisent désormais pour améliorer l'accessibilité des administrations communales dans la capitale. Cet article dresse un état des lieux et propose une analyse d'un semestre de travail des coalitions associatives locales, afin de renforcer leur action dans les mois à venir.

1. La campagne

A. Contre l'ordonnance « Bruxelles numérique »

La numérisation de la société s'accélère et les guichets physiques disparaissent, un problème pour quatre Bruxellois sur dix, qui éprouvent des difficultés avec les nouvelles technologies¹. A cause du numérique, de nombreuses personnes ne parviennent pas à recourir à leurs droits ou ont du mal à accéder aux services essentiels comme les communes, les banques, les fournisseurs d'énergie.

De 2022 à 2024, le projet d'ordonnance « Bruxelles numérique », dont l'objectif est de rendre toute procédure administrative régionale ou communale intégralement disponible en ligne², a constitué le symbole du « tout-numérique » et a coalisé les mécontentements. Des centaines d'associations et des milliers de citoyens se sont mobilisés et ont réussi à faire modifier la « loi » régionale. Grâce à la pression collective exercée, ce texte insiste finalement sur l'importance des guichets physiques, des services téléphoniques et de la voie postale pour interagir avec les administrations³.

B. L'humain d'abord!

Essentiellement menée à Bruxelles par un réseau informel d'individus, d'associations et de syndicats, la campagne « l'humain d'abord! » a pour ambition générale d'interpeller les niveaux de pouvoir communal, régional, fédéral et supranational autour de trois revendications: une pause (un moratoire) dans la numérisation des services essentiels; la garantie, dans la loi et sur le terrain, d'un contact humain de qualité avec chaque administration et service essentiel via des guichets physiques, des services téléphoniques et la voie postale; et un grand débat démocratique sur la place à accorder au numérique dans la société.

-
- 1 Fondation Roi Baudouin, *Baromètre Inclusion numérique 2024*. Disponible sur: <https://www.calameo.com/read/001774295f8190a0f968e?authid=GjXuHcs7LcLj>
 - 2 Décret et ordonnance conjoints de la Commission communautaire française, la Région de Bruxelles-Capitale et la Commission communautaire commune relatifs à la transition numérique des autorités publiques, MB 21-02-2024, https://etaamb.openjustice.be/fr/decret_n2024001474
 - 3 Pour une description et une analyse précises de la campagne contre l'ordonnance « Bruxelles numérique », voir: Flinker D., *De quoi la campagne contre l'ordonnance Bruxelles numérique est-elle le révélateur?*, 5 mars 2024. Disponible sur: <https://lire-et-ecrire.be/De-quoi-la-campagne-contre-l-ordonnance-Bruxelles-numerique-est-elle-le>

Forte du succès rencontré lors de la mobilisation contre l'ordonnance, la campagne, qui vise tout à la fois à questionner le numérique et à améliorer l'accès aux droits, est entrée dans une phase de concrétisation. Les associations se concentrent désormais sur un nouvel objectif, qui fera l'objet de cet article: obtenir réellement plus de guichets physiques dans les services communaux.

C. Inaccessible... comme une commune

La numérisation complexifie l'accès à de nombreux services publics ou privés. Presque quotidiennement, la presse relate des situations problématiques en la matière: la carte de chômage temporaire exclusivement numérique, les promotions de Delhaize dont les clients bénéficient uniquement en téléchargeant l'application, des billets de train plus chers au guichet que sur le site internet de la SNCB, des bugs du site d'un service public ou le piratage d'un autre... Faute de moyens et de temps, les associations bruxelloises se trouvent dans l'incapacité de se mobiliser autour de chacun de ces cas particuliers. Pour autant, le choix de se focaliser sur les contacts avec les administrations communales⁴ est loin d'être arbitraire, car les difficultés y sont légion.

A Ganshoren, les inscriptions scolaires sont 100% numériques. A Anderlecht, il est impossible de payer en cash à la commune. A Schaerbeek, des citoyens ont reçu à la borne la composition de ménage d'autres Schaerbeekois. A Molenbeek, par tous les temps, une longue file serpente devant le bâtiment du Service des étrangers, qui doivent prendre tous leurs rendez-vous par internet. A Bruxelles-Ville, la personne qui répond au téléphone pour le renouvellement d'une carte d'identité encourage à prendre rendez-vous en ligne et il faut parfois attendre des semaines avant d'obtenir un face-à-face au guichet pour retirer le document. A Saint-Gilles, le financement des services d'inclusion numérique n'a pas été renouvelé...

Il est également important de rappeler que la commune n'est pas un service comme un autre. Comme son nom l'indique, la maison communale est la maison commune à tous les habitants. A-t-on besoin d'un QR Code pour entrer chez soi? Les administrations communales constituent le premier lien, un lien de proximité, entre les citoyens et l'Etat, la porte d'entrée vers les droits, et de ce fait, elles ont un devoir d'exemplarité. Elles doivent proposer à tout le monde un accès irréprochable à leurs services.

Il est donc primordial de corriger les problèmes d'accessibilité rencontrés, souvent en raison de leur numérisation, au niveau des services publics communaux. Aussi, c'est à cette échelle locale que les associations sont implantées et souvent organisées pour dialoguer avec les autorités, ce qui rend les améliorations possibles.

.....

4 La Région Bruxelles-Capitale est composée de 19 communes.

5 Le groupe de travail « exclusion numérique » de Schaerbeek explique son action. Vidéo disponible sur : <https://www.youtube.com/watch?v=616dQI7ZMac>

6 Pour plus d'informations sur ce GT et la CASS, voir : <https://cass-cssa.be/fr/nos-activites/gt-gt-exclusion-numerique>

7 Massart E., Caldarini C. et Semal E., *De l'invisibilité à l'autonomie des personnes en situation de vulnérabilité numérique. Comment garantir l'accès aux droits et à l'inclusion numérique des Schaerbeekois et des Schaerbeekois*, 2021. Disponible sur : <https://cass-cssa.be/images/Diagnostics/DELINI.pdf>

8 Galván Castaño I., *Carton jaune aux services communaux : 156 avertissements d'exclusion*, 4 septembre 2025.

Disponible sur : <https://lire-et-ecrire.be/Carton-jaune-aux-services-communaux-156-avertissements-d-exclusion>

2. L'organisation des associations au niveau des communes

Malgré des mobilisations ponctuelles parfois massives au cours de la législature précédente et en contravention avec les prescrits régionaux qui leur ordonnent d'offrir des garanties minimales d'inclusivité et d'accessibilité, les communes restent, pour bien des procédures, en défaut de délivrer un service de qualité. Il ne s'agit pas d'incriminer des individus mais de remédier à des problèmes structurels, de faire évoluer l'accueil de ces administrations, ce qui passe notamment par l'allocation de moyens supplémentaires garantissant de bonnes conditions de travail à des agents formés et en nombre suffisant.

En février 2025, une soixantaine d'associations actives à Bruxelles ont décidé de passer à l'action en interpellant les nouvelles autorités communales. Pour préparer au mieux ces rendez-vous, les asbl ont décidé d'accomplir un travail préparatoire autour de trois axes: s'organiser au niveau local, récolter des témoignages pour formuler des revendications concrètes, et sensibiliser collègues et publics en vue d'actions collectives.

Après six mois d'efforts, la campagne « l'humain d'abord! » se développe principalement dans six communes bruxelloises. Dans quatre d'entre elles, le travail est accompli au sein de la « coordination sociale » (une instance qui réunit des associations et des services d'une commune) alors que dans les deux autres, les associations s'organisent de manière totalement indépendante. Il faut également mentionner que dans quatre autres communes, les possibilités de lancer la campagne se précisent.

A. Les groupes de travail en lien avec les Coordinations sociales

Schaerbeek (1030)

Un front d'institutions agit sur la question de l'accessibilité des services de la commune du Nord-Est de Bruxelles depuis 2021 via un groupe de travail, le GT « exclusion numérique 1030 »⁵, institué au sein de la CASS, la Coordination de l'Action Sociale de Schaerbeek.⁶

Au cours de la précédente législature, le GT a réalisé un diagnostic de la situation⁷ et a rencontré à plusieurs reprises les autorités pour tenter de régler les problèmes d'accessibilité constatés. Peu avant les élections, le GT a également récolté des témoignages d'habitants et « enguirlandé » la commune via l'action « Carton jaune pour les services communaux »⁸.

Les membres du GT sont déterminés à interpeller la majorité récemment installée dans la Cité des ânes⁹. A cette fin, ils vont notamment actualiser une enquête qu'ils ont menée en 2021 pour déterminer les impacts de la numérisation des services communaux sur les travailleurs sociaux.¹⁰

Ixelles (1050)

Inspirées par l'expérience schaarbeekoise, les associations ixelloises alertées par les difficultés qu'engendre le numérique se sont rassemblées dans un GT « inégalités numériques » au sein de la Coordination sociale. Sous la précédente législature, ce GT a rédigé une lettre, avec une soixantaine de témoignages et des revendications, qui a été remise au bourgmestre en juin 2023 lors d'un rassemblement devant la maison communale¹¹.

Un dossier¹² a à nouveau été envoyé à la majorité issue des élections d'octobre 2024, ce qui a permis d'organiser une rencontre avec l'échevin de la cohésion sociale en mai 2025. Au sortir de cette réunion, le mandataire politique a pris l'engagement d'ouvrir de nouveaux guichets, d'organiser une concertation citoyenne à ce sujet et de veiller à ce que toute nouvelle initiative numérique dans la commune soit accompagnée de guichets physiques. Cette rencontre positive, qui témoigne de l'ouverture des autorités ixelloises sur la question de l'accessibilité de leurs administrations, a stimulé de nouvelles discussions en vue notamment de l'inscription de ce point dans la déclaration de politique générale de la commune et d'un vote par le conseil communal d'une motion relative à la garantie d'un accueil de qualité de la population au sein des services communaux dans le cadre du processus de numérisation¹³.

Les associations locales, si elles se réjouissent de ces avancées, restent vigilantes et actives jusqu'à l'obtention de résultats concrets¹⁴. Elles entendent donc poursuivre leur travail de sensibilisation des Ixellois en organisant des rencontres citoyennes permettant d'une part, de récolter de nouveaux témoignages sur les difficultés qu'ils rencontrent à cause du numérique et d'autre part, de coconstruire avec les habitants une interpellation des autorités communales.

Saint-Gilles (1060)

Des associations se réunissent depuis plusieurs années au sein du GT « inclusion numérique » issu de la Coordination sociale. Dès 2021, ces acteurs avaient lancé l'alerte quant aux problèmes suscités par la digitalisation des services dans une lettre ouverte¹⁵.

Ces derniers mois, le groupe de travail s'est attelé à constituer un dossier « Carton rouge aux services publics » avec notamment une analyse de l'impact du numérique sur les travailleurs sociaux saint-gillois, des témoignages d'habitants de la commune en difficulté avec le digital et des revendications en matière d'inclusion numérique et d'accès humains aux services communaux¹⁶.

Fin juin 2025, le dossier a été présenté au bourgmestre et à l'échevin de la simplification administrative au cours d'une réunion constructive. Dès la rentrée en septembre, le groupe de travail va réfléchir à l'organisation de tests pour déterminer le niveau d'accessibilité des services de la commune. Ces tests seront effectués par des Saint-gillois en vulnérabilité numérique et déboucheront sur la formulation de demandes d'améliorations précises concernant des services spécifiques¹⁷.

Forest (1190)

Une enquête sur l'accessibilité des services communaux et des contacts avec les autorités avaient déjà eu lieu lors de la précédente législature dans la commune du Sud-Ouest de Bruxelles. Mais des asbl locales ont récemment décidé d'aller un pas plus loin. En mai 2025, près d'une dizaine d'associations et de services de la commune ont mis sur pied un GT « accessibilité des services communaux et du CPAS » à Forest. Les fondateurs du GT ont convenu d'abord, de lancer une campagne « carton jaune à la commune » pour récolter des témoignages auprès des Forestois et ensuite, de proposer aux autorités des améliorations en matière d'accès aux administrations, des propositions appuyées si nécessaire par des actions collectives¹⁸.

.....

- 9 Votre association souhaite être informée des actions à Schaerbeek ou participer au mouvement ?
Contactez Nora Poupard nora@ssq-wmw.be
- 10 GT « exclusion numérique 1030 », *Inégalités d'accès aux droits en lien au numérique : entre sous-traitance et mal-traitance. Analyse monitoring social 1030*. Disponible sur : <https://www.cass-cssa.be/images/Publications/Droit%20au%20but%20Monitoring%20numerique%20version%20imprimable.pdf>
- 11 Voir <https://lire-et-ecrire.be/Rassemblement-23-juin-2023-a-Ixelles-contre-l-ordonnance-Bxl-numerique>
- 12 Pour consulter le dossier transmis aux autorités ixelloises à propos de l'accessibilité des services communaux :
https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/dossier_accessibilite_pour_la_commune_d_ixelles_.pdf
- 13 Pour consulter le projet de motion rédigé par les associations ixelloises (et s'en inspirer dans d'autres communes) :
https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/motion_accessibilite_ixelles_.pdf
- 14 Votre association souhaite être informée des actions à Ixelles ou participer au mouvement ?
Contactez Raoul Monsalvez raoul.monsalvez@lire-et-ecrire.be
- 15 Collectif, *Face à la digitalisation des services, les guichets doivent rester ouverts. Revenons à l'humain!*
Disponible sur : https://www.comitedevigilance.be/IMG/pdf/face_a_la_digitalisation_des_services_les_guichets_doivent_rester_ouverts.pdf
- 16 Le dossier est disponible ici : <https://cpas1060.be/?article1016&lang=fr>
- 17 Votre association souhaite être informée des actions à Saint-Gilles ou participer au mouvement ?
Contactez Myrrhine Kulcsar mkul@cpasstgilles.brussels
- 18 Si votre association veut agir sur 1190, contactez Iria Galván Castaño iria.galvan@lire-et-ecrire.be

Une première question sur les ambitions de la commune en matière d'accessibilité de ses services a d'ores et déjà été posée aux membres de la nouvelle majorité lors d'une discussion publique à la mi-mai¹⁹, ce qui a notamment facilité des échanges avec l'échevine de l'enseignement.²⁰

B. Les coalitions essentiellement associatives

Molenbeek (1080)

Durant la période Covid, des associations actives à Molenbeek ont commencé à discuter entre elles pour évoquer la fermeture des services essentiels et les problèmes que cela causait à leurs publics. Ces rencontres se sont systématisées au sein d'un espace dénommé les «midis partagés», sans lien avec la Coordination sociale communale. Les réflexions qui y sont menées ont amené à la rédaction d'un dossier sur l'accessibilité de l'administration communale, qui a été remis à la bourgmestre en avril 2023 dans le cadre d'un rassemblement contre «Bruxelles numérique»²¹.

Ces derniers mois, les associations participant aux "midis partagés" ont rédigé un memorandum sur neuf thématiques parmi lesquelles la question de l'accessibilité de la commune tient une place de choix. Ce dossier a été transmis à la majorité issue des élections de 2024 et une rencontre avec le collège communal a été demandée. Un premier entretien a eu lieu avec l'échevin de la cohésion sociale fin juin 2025.²²

Anderlecht (1070)

Une première réunion pour constituer un front associatif a été organisée en mars 2025, une deuxième rencontre du collectif a eu lieu fin mai.

Ces acteurs ont actualisé le dossier remis aux autorités locales en avril 2023 à l'occasion d'un rassemblement contre l'ordonnance «Bruxelles numérique»²³. Signé par une trentaine d'associations locales, le document²⁴ a été transmis aux autorités avec une demande de rencontre. Celle-ci s'est déroulée peu avant la mi-juillet 2025 en présence notamment de plusieurs échevins, d'un représentant du CPAS et du chef de cabinet du bourgmestre.

Plusieurs points positifs ressortent de cette entrevue. Un accord a ainsi été trouvé pour mettre à l'ordre du jour

du conseil communal un vote autour de quatre points défendus par les associations: la possibilité d'interagir et avec un agent en personne et par téléphone et par voie postale (avoir une permanence d'accueil sans devoir prendre rendez-vous par internet), l'utilisation d'un langage facile à lire et à comprendre, la possibilité de payer en espèces, la limitation des délais d'attente pour recevoir une réponse.

Une réunion de suivi est prévue à l'automne et un suivi sera également effectué via la Coordination sociale.

En parallèle, les associations travaillent à la constitution d'un «comité humain du numérique»²⁵ anderlechtois dont l'activité inaugurale s'est tenue début juin, à la collecte de témoignages et à l'organisation de tests de l'accessibilité des services communaux²⁶.

C. De nouvelles communes en perspective

Bruxelles-Ville (1000)

Ces derniers mois, des contacts ont été établis avec plusieurs associations œuvrant à Bruxelles-Ville (notamment dans les Marolles). Mais aucune rencontre n'est prévue entre elles à ce stade.

Laeken (1020)

Des contacts sont noués avec l'asbl qui pilote la Coordination sociale de Laeken et qui organise régulièrement l'évènement «Place à nos droits»²⁷, qui rapproche associations et services sociaux locaux de la population. Ces contacts doivent désormais être approfondis.

Etterbeek (1040)

Une association locale est en train de réaliser une vidéo, notamment pour informer les Etterbeekois sur la campagne «l'humain d'abord!». Cette association va également organiser en septembre une balade à travers la commune pour voir les services essentiels qui disposent de guichets. Les résultats de cette balade seront remis à la commune.

Woluwé-Saint-Lambert (1200)

Une association suit de près la campagne «l'humain d'abord!» et est prête à la décliner localement²⁸.

.....

19 La question est disponible ici : https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/question_accessibilite_aux_autorites_de_forest_.pdf

20 Début 2025, à Forest (comme dans 6 autres communes de la capitale: Molenbeek, Saint-Gilles, Anderlecht, Jette, Uccle et Ganshoren), l'inscription dans les écoles communales était "100 % numérique". Depuis plusieurs mois, des associations se mobilisent et font évoluer les choses. Voir notamment: https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/communiquede_presse_-_inscriptions_scolaires_2025-2026_-_carton_jaune_pour_anderlecht.pdf

21 Voir par exemple: <https://lire-et-ecrire.be/Rassemblement-27-avril-2023-contre-l-ordonnance-Bxl-numerique>

22 Pour s'informer et/ou agir avec les associations molenbeekoises, contactez Hugues Esteveny hugues.esteveny@lire-et-ecrire.be

23 Pour avoir plus d'informations sur ce rassemblement, voir par exemple: <https://www.youtube.com/watch?v=jMQdK2bSZns>

24 Le dossier remis au bourgmestre d'Anderlecht en 2023 est disponible ici: https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/lettre_accessibilite_au_bourgmestre_d_anderlecht_18-4-23.pdf

Le dossier actualisé avec les recommandations des associations pour une commune d'Anderlecht plus accessible est disponible ici: https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/dossier_accessibilite_pour_la_commune_d_anderlecht.pdf

25 Voir par exemple: <https://www.cesep.be/publication/code-du-numerique/>

26 Vous souhaitez agir contre le «tout-numérique» à Anderlecht, contactez Florian Ruymen florian@maksvzw.or

27 Voir <https://www.picol.be/Place-a-nos-droits>

28 Si vous ou votre association souhaitez lancer la campagne «l'humain d'abord!» à 1000, 1020, 1040, 1200 ou dans d'autres communes bruxelloises, contactez bxl.recherche@lire-et-ecrire.be

3. Analyse et remarques

A. Bilan

Fruits d'un contexte local spécifique et agissant à des rythmes variés, différents fronts d'associations se structurent à Bruxelles en vue d'améliorer l'accessibilité des administrations communales mise à mal par le numérique. Dans six communes de la capitale, ils s'organisent progressivement pour interpeller efficacement les autorités et obtenir l'ouverture de guichets physiques supplémentaires.

Durant le premier semestre 2025, deux coalitions ont été créées, à Forest et à Anderlecht. Plusieurs regroupements d'institutions ont constitué ou finalisé des « dossiers à charge » contre les services des communes d'Ixelles, de Saint-Gilles, d'Anderlecht et de Molenbeek. Dans les trois premières d'entre elles, des rencontres avec les autorités communales ont été organisées et se sont soldées par des promesses encourageantes.

A ce stade de la campagne « l'humain d'abord! », plusieurs questions méritent une attention particulière : celle relative à la sensibilisation et à la mobilisation de la population, celle de la tactique utilisée, celle de la coordination des fronts locaux et enfin la question des enjeux en lien avec le contexte politique.

B. Sensibilisation et mobilisation

Témoignages, enquêtes et tests

Ces prochains mois, les alliances associatives locales vont mener une série d'enquêtes, notamment en interrogeant des travailleurs sociaux de Schaerbeek, en faisant remplir des « cartons jaunes » aux Forestois ou en testant les administrations saint-gilloises.

Ce processus est important à double titre. D'une part, en récoltant des informations et des données précises quant à l'accessibilité des différents services communaux, il permettra de formuler des demandes tout aussi précises aux autorités. D'autre part, ce travail d'enquête contribue à la sensibilisation des collègues et des habitants qui y participent.

Agir « pour » ou « avec » les gens ?

Les associations œuvrant dans le cadre de l'éducation permanente ne se limitent pas à travailler « pour » leurs publics. Fondamentalement, elles cherchent à agir « avec » eux. Adopter un regard critique sur la société et coconstruire des actions collectives pour changer les choses constituent des aspects centraux de leur démarche²⁹.

Dans la campagne « l'humain d'abord! », au-delà des résultats escomptés, le chemin pour les obtenir est donc déterminant. Se mobiliser pour l'ouverture de guichets dans les administrations vise non seulement à l'inclusion sociale des personnes en vulnérabilité numérique mais favorise également un processus d'émancipation collective.

.....

29 Voir par exemple l'article 1 du Décret relatif au développement de l'action d'Éducation permanente dans le champ de la vie associative. Disponibles sur : https://educationpermanente.cfwb.be/fileadmin/sites/edu_perm/uploads/Document/Textes_reglementaires/DecretEP_Modifie270821_VersionCoordonnee.pdf

Dans cette perspective, la sensibilisation et la mobilisation des collègues comme des publics des associations et de façon plus large encore, des habitants des quartiers sont essentielles. L'organisation de rencontres citoyennes à Ixelles et la constitution d'un « comité humain du numérique » à Anderlecht participent de ce processus d'éducation populaire.

Se tenir sur ses deux jambes

Ces derniers mois, le travail de constitution ou de renforcement des fronts locaux d'associations a été particulièrement efficace. Il importe de le doubler, dans les mois à venir, d'une sensibilisation et d'une mobilisation systématiques des citoyens, aussi pour presser les autorités communales interpellées à passer des promesses aux actes.

C. Tactique

Dialogue et rapport de forces

Les récents échanges entre les autorités communales et les associations de terrain donnent un aperçu de la tactique utilisée par ces dernières. Elle tient en trois mots : responsabilité, expérience et détermination.

Les associations ne se placent pas dans un rapport d'opposition frontale avec les majorités politiques communales. Elles sont conscientes des contraintes, notamment budgétaires, qui pèsent sur les administrations locales. Elles souhaitent travailler en bonne intelligence avec les autorités pour coconstruire une ville et des services plus accessibles.

C'est leur expérience de terrain qui procure aux associations une connaissance inédite des problèmes sociaux des habitants des quartiers bruxellois, qu'elles relayent auprès des pouvoirs publics. C'est également leur expérimentation d'un dialogue récurrent avec les autorités qui leur ôte toute naïveté.

Les asbl ne se bercent d'aucune illusion : l'obtention d'avancées et de résultats concrets dépend parfois moins des prises de conscience des mandataires politiques que des choix politiques qu'ils sont contraints d'opérer. Informer les pouvoirs publics n'est qu'une partie du travail à réaliser. Leur montrer qu'ils ont plus à perdre qu'à gagner en ne satisfaisant pas aux exigences formulées est l'autre dimension nécessaire à la réussite de la négociation. Un dialogue efficace pour les associations va donc souvent de pair avec la création d'un rapport de forces qui leur est favorable, basé sur la mobilisation collective de la population.

L'organisation de rassemblements (comme lors de la campagne contre l'ordonnance « Bruxelles numérique »), la présence de citoyens aux séances du conseil communal et l'interpellation de ses membres comptent parmi les actions qui peuvent être mises en place dans les mois à venir. Elles permettent de combiner le dialogue constructif et responsable établi avec les autorités et la mise sous pression de ces dernières.

« All eyes on you! »

Il ne s'agit pas de braquer les autorités locales, qui semblent ouvertes au dialogue avec les associations sur la question de l'accessibilité des services publics. Mais des discussions menées dans des bureaux feutrés ne sont bien souvent pas suffisantes pour obtenir de réelles avancées. Veiller à la transparence des échanges permet de conscientiser la population tout en mettant les autorités face à leurs responsabilités.

Le « guichet d'or »³⁰, un « concours » organisé par le monde associatif pour récompenser la ou le parlementaire ayant le plus efficacement lutté contre l'ordonnance « Bruxelles numérique », constitue une illustration de ce travail de mise en lumière.

L'action des associations est politique au sens où elle s'intéresse à la vie collective et à l'organisation de la cité, mais elle n'est pas partisane. Les asbl n'ont aucun problème à valoriser les bonnes pratiques des élus à l'écoute des besoins de la population. À l'inverse, les associations se réservent le droit de dénoncer publiquement, en braquant sur eux les projecteurs, ceux qui agissent résolument contre les intérêts des populations fragilisées avec lesquelles elles travaillent. Bernard Clerfayt, le ministre régional de la transition numérique, qui a reçu un « guichet de plomb » pour l'ensemble de son « œuvre » contre l'accès humain aux services publics, s'en souvient encore !

Disproportion des forces

Les partenaires de la campagne disposent d'un réservoir de forces que ne possèdent pas les élus locaux. En effet, la coalition d'associations locales qui rencontrerait un blocage dans les discussions au niveau de sa commune peut demander de l'aide aux groupements d'institutions organisés dans les autres communes de la capitale. En résulterait une disproportion des forces en présence.

Un combat de « tous contre un » constitue donc une autre dimension tactique dont les associations peuvent tirer parti, où toutes les forces mobilisées pour « l'humain d'abord! » peuvent être mises au service d'une action locale et où le bourgmestre qui refuse d'améliorer l'accès à ses administrations peut être « mis en concurrence » avec les maïeurs qui sont favorables à la campagne.

D.Coordination

Idéalement, dans un souci de visibilité et de dynamique de campagne, les actions des différentes alliances locales devraient se répondre, se propager à la manière d'un feu d'artifice. Une activité du « comité humain du numérique » anderlechtois pourrait être pensée en lien avec une interpellation du collège ixellois, elle-même programmée en tenant compte d'un rassemblement à Forest... ces actions coordonnées dans les différentes communes bruxelloises allant crescendo jusqu'au bouquet final amenant chaque autorité locale à mettre en place ce qui lui est demandé en matière d'accessibilité.

Des travailleurs de Lire et Écrire Bruxelles sont actifs dans les six coalitions d'associations déjà mises en place. Ils sont présents pour aider concrètement au développement de ces fronts et de leurs activités. Initiatrice et moteur de « l'humain d'abord! », l'association d'alphabétisation, qui a une portée régionale, s'est donné également pour missions de visibiliser la campagne et de faire des liens entre ses différentes déclinaisons locales.

L'enjeu ici est de développer une coordination souple permettant d'accélérer le mouvement sans forcer les acteurs qui y contribuent, de trouver un équilibre tenant compte à la fois des réalités spécifiques de chaque alliance locale et du rythme d'une campagne qui veut embras(s)er toute la région bruxelloise.

.....

30 <https://www.youtube.com/watch?v=6lDMtm06LTE>

E. Enjeux en lien avec le contexte politique général

Evidemment, obtenir plus de guichets dans les services publics communaux va faciliter la vie de nombreux citoyens. Mais l'importance politique et stratégique de ce combat va au-delà de ces améliorations du quotidien.

Au moment où le gouvernement fédéral s'attaque aux droits (des travailleurs, des chômeurs, des pensionnés, des malades, des étrangers...), il paraît essentiel de rappeler que la population doit pouvoir accéder aux droits existants et qu'il est inacceptable de devoir se former au numérique pour cela.

En outre, défendre les droits à partir du terrain, avec les habitants des quartiers bruxellois, constitue une façon de renforcer les luttes menées à d'autres échelles contre les mesures antisociales qui frappent et frapperont la population.

Les autorités locales s'en doutent ou alors les associations le leur rappelleront : elles se tirent une balle dans le pied si elles n'écourent pas les associations et la population, et si elles n'améliorent pas l'accès à leurs services. Ce faisant, elles risquent de le payer électoralement et elles éloigneront plus encore les citoyens des partis politiques et de l'État. En revanche, si des changements réels sont opérés, même si toutes les revendications ne sont pas directement rencontrées, il est tout à fait envisageable d'unir populations, associations et autorités locales dans un front commun, exigeant des financements complémentaires auprès d'autres niveaux de pouvoir (régional et fédéral) pour satisfaire le reste des demandes formulées dans les communes.

Au final, les partenaires de la campagne « l'humain d'abord ! » sont persuadés que la création de guichets supplémentaires dans les administrations communales est une démarche nécessaire et réalisable. Chaque nouveau guichet créé sera considéré comme une victoire. Chaque nouveau guichet ouvert deviendra un symbole pour toutes celles et ceux qui sont engagés dans des actions collectives... la preuve que quand on lutte, on peut gagner.

CRÉDAF Lire et Écrire Bruxelles est reconnue par la COCOF comme Centre régional pour le développement de l'alphabétisation et de l'apprentissage du français pour adultes

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale, de la Commission communautaire française, d'Actiris, de Bruxelles-Formation, et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Cofinancé par l'Union européenne.

