

Le projet “Bruxelles numérique” est discriminatoire

Les textes publiés dans ces pages ont pour but d'alimenter le débat. Ils n'engagent que leurs auteurs qui n'appartiennent pas à la rédaction de “La Libre Belgique”.

Dans quelques jours, le gouvernement bruxellois va présenter au Parlement un projet d'ordonnance intitulé “Bruxelles numérique”, porté par le ministre Bernard Clerfayt (Défi). Cette ordonnance, qui a la même force contraignante qu'une loi, impose aux administrations régionales et communales bruxelloises (telles qu'Actiris, les CPAS ou les communes) de rendre intégralement disponibles en ligne leurs services, et de communiquer avec les citoyens par ce biais. Par contre, ce texte n'impose pas aux administrations de maintenir un guichet humain, en parallèle de ce “guichet numérique”. L'objectif de la mesure est clair: le digital va devenir la règle quand le papier et le contact humain seront des exceptions. C'est ce qu'on appelle le “digital par défaut”.

On le constate depuis longtemps, les guichets physiques disparaissent de plus en plus et les usagers sont invités à s'orienter vers un site web ou une application pour trouver réponse à leur demande, y compris pour les démarches les plus fondamentales. Avec l'ordonnance, on ne peut douter que cette tendance va s'intensifier. Les situations de non-recours aux droits (au travail, au logement, aux allocations...) vont continuer de croître, et seront laissées sur le carreau toute une série de personnes pour qui cet accompagnement humain est nécessaire et même vital, notamment pour accéder aux droits sociaux.

S'il est vrai que, quand le numérique fonctionne, il peut permettre à l'État et à nombre de personnes de gagner du temps et de réduire les dépenses, il ne faut pas ignorer que les inégalités numériques se creusent. Selon le Baromètre de l'inclusion numérique 2022 [1], aujourd'hui, près d'un Belge sur deux et deux Bruxellois sur cinq sont en difficulté avec le numérique, en ce compris des jeunes. Ce chiffre augmente pour les personnes défavorisées sur le plan socio-

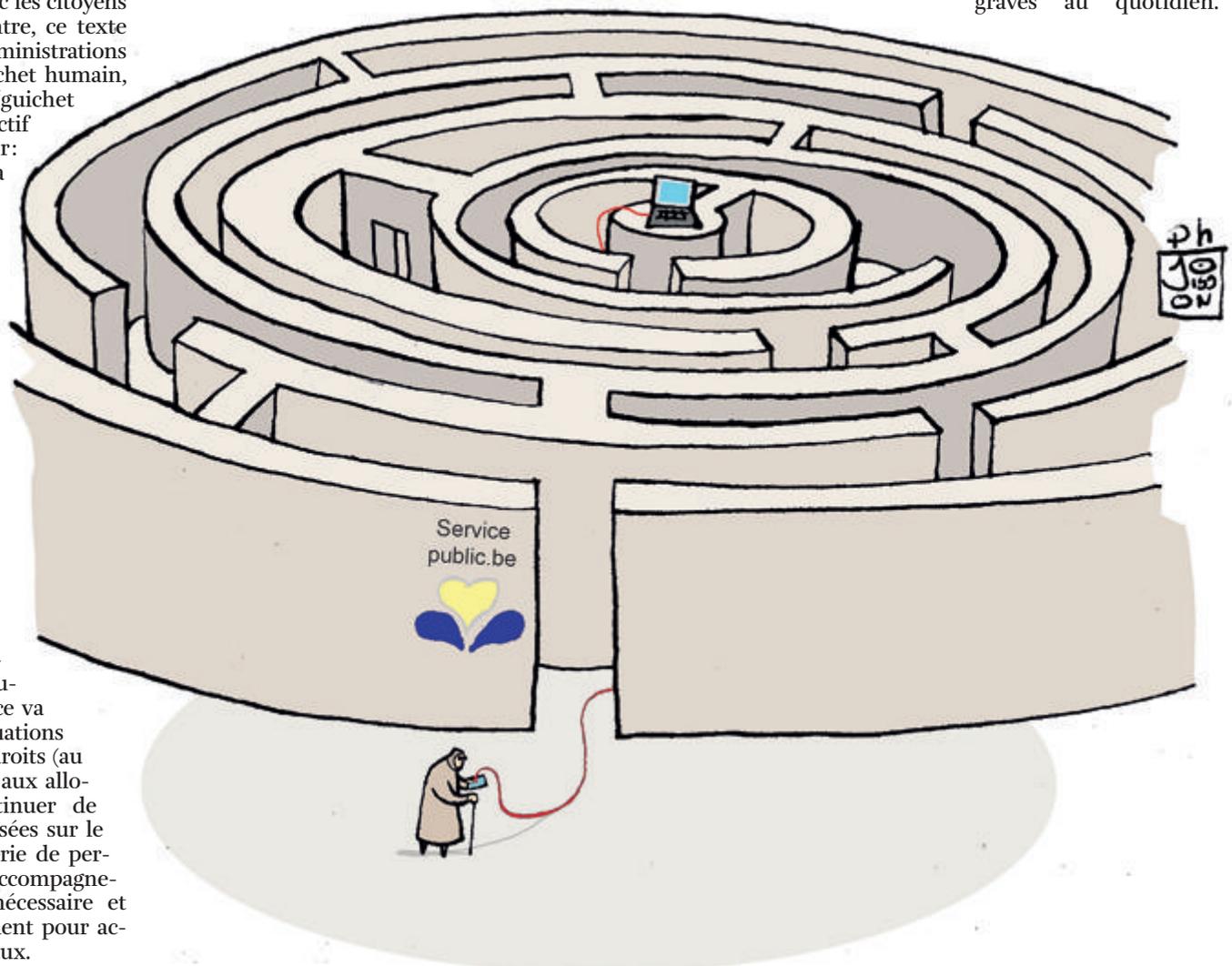
économique (niveau de revenus) et culturel (niveau du diplôme), dont les personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture, mais aussi les personnes âgées et certaines personnes porteuses de handicap.

Conserver un lien humain

Cela signifie donc que l'ordonnance “Bruxelles numérique” va imposer, pour l'accès à des besoins essentiels, une voie d'accès qui met en difficulté une personne sur

deux, et soulève, pour certains, de réelles questions de survie.

Sur le plan juridique, cette mesure bruxelloise pose question au regard de la Constitution, et en particulier des exigences d'égalité et de non-discrimination consacrées par les articles 10 et 11 de la Constitution. En effet, bien qu'elle soit neutre en apparence, elle aboutit à imposer une différence de traitement non justifiée à près d'un Bruxellois sur deux, entraînant des conséquences néfastes graves au quotidien.



Opinion

Une carte blanche
signée par un important
collectif d'associations
et de professionnels bruxellois
(voir la liste complète
des signataires sur lalibre.be)

■ Le gouvernement bruxellois va présenter au Parlement un projet d'ordonnance visant à rendre intégralement disponibles en ligne les services administratifs. Nous dénonçons la dématérialisation irréfléchie de ces services.

Cette ordonnance est également contraire aux principes généraux de droit administratif (principe de continuité du service public, de bonne administration, d'accessibilité...).

Certes, les autorités bruxelloises affirment qu'il n'est "pas question d'abandonner une partie de la population en raison de la numérisation des services publics. Elle ne doit jamais être l'occasion d'une privation de droits

ou d'accès aux droits" [2]. Et elles imposent effectivement aux administrations de rédiger "une stratégie d'accompagnement". Mais sous quelle forme? Des campagnes de sensibilisation, des formations ou une orientation vers les EPN (espaces publics numériques). C'est là faire abstraction du fait qu'il y aura toujours des personnes pour qui seul le contact humain permettra de s'en sortir dans les démarches administratives.

Bien qu'elle se veuille constructive, cette piste de solution témoigne en outre d'une mauvaise connaissance des besoins et des compétences de la population. Les organismes et associations de première ligne sont les témoins directs de l'augmentation des difficultés d'accès aux droits en lien avec la "dématérialisation" des services d'intérêt général (c'est-à-dire le processus de numérisation des services et de réduction, voire de disparition, des autres canaux de communication – le papier, les guichets et les services téléphoniques). Le nombre de demandes d'aide de personnes qui n'arrivent pas à remplir un dossier pour le CPAS ou pour

Actiris, par exemple, a explosé depuis que les démarches en ligne sont incontournables. Ces associations et organismes tentent de compenser l'inaccessibilité des services en devenant des sous-traitants des administrations. Outre le fait qu'ils ne sont pas mandatés ni financés pour faire ce type de travail, ils ne sont pas non plus experts de ces matières souvent complexes. Garantir l'accès aux droits est une obligation qui incombe aux autorités publiques et n'est pas de la responsabilité du secteur associatif. La "simplification administrative" doit être réalisée au profit de la population et non des seules administrations.

Pour toutes ces raisons, nous demandons aux autorités régionales et communales de mettre en place les moyens nécessaires pour assurer un service de qualité via la présence d'un nombre suffisant de guichets physiques accessibles à tous.

Il faut assurer un service de qualité via la présence d'un nombre suffisant de guichets physiques accessibles à tous.

→ [1] *Baromètre de l'inclusion numérique. Bruxelles: Fondation Roi Baudouin, 2022. <https://kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique-2022>*

→ [2] "Pas question d'abandonner le citoyen face au numérique" | Bernard Clerfayt

CHRONIQUE

Envie et colère... main dans la main

■ Les siècles ont beau se succéder, les bons vieux péchés d'antan restent d'actualité et gardent une éternelle jeunesse.



Éric de Beukelaer
Chroniqueur⁽¹⁾

Le regard du prêtre

Avare, paresse, gourmandise, orgueil, luxure, envie et colère... Les anciens reconnaîtront les sept péchés capitaux, tels qu'enseignés par le catéchisme de leur enfance. Le monde a bien changé, mais force est de constater que ces bons vieux péchés restent d'actualité et gardent une éternelle jeunesse. Si parfois ils parasitent l'âme en solitaire, c'est souvent associés à d'autres qu'ils pourrissent une vie. Existe ainsi un binôme dont les affaires fleurissent: il s'agit du couple infernal, né des amours entre l'envie et la colère.

L'envie – aussi appelée "jalousie" – est un sentiment quasi universel, qui consiste à prendre ombrage de ce que l'autre a et dont je me sens privé. Ce n'est pas tant ce qui lui manque qui ronge l'envieux, mais bien le fait que son voisin – lui – le posséderait. Ce péché est d'autant plus puissant qu'il est presque toujours honteux. Il est, en effet, très rare que l'envieux reconnaisse qu'il est rongé par la jalousie... Son vice ne l'en dominera que davantage. L'individualisme narcissique que notre société cultive depuis deux siècles ne fait qu'attiser la rivalité mimétique qui consume le regard de l'envieux. L'enfant-roi ne tolère pas que son voisin ait un hochet qui lui échappe. Il fera donc tout pour le lui prendre, ou pour le casser.

La colère est ce feu qui nous met hors de nous-mêmes. S'il existe de saintes colères, mues par un authentique désir de justice, le vice de la colère est nourri par le sentiment tronqué de subir une injustice. Alors, l'ego se met en rage et les pensées se font violentes. Les promesses d'un accès sans limite à l'abondance matérielle dont la société de consommation nous a gavées se sont révélées vaines. La croissance économique patine, l'environnement s'effondre et les générations montantes vivent moins bien que leurs parents. Alors couve une colère qui s'exprime sous toutes les bannières, allant de la droite identitaire jusqu'à la gauche victimaire. Chacun

s'indigne et bave sa rage. Il suffit de faire un petit tour sur les réseaux sociaux pour s'en convaincre.

Une pollution au carré

Quand la colère attise l'envie et que l'envie nourrit la colère, advient un double vice qui pollue l'âme au carré. Prenons le président russe, pétri de colère devant la perte de grandeur de son pays et envieux d'un Occident qu'il n'en hait que davantage. La suite est connue... Je pense aussi à un ami à la générosité héroïque, parti au loin pour aider un peuple démuné. Il découvre que, sur place, d'aucuns manigancent pour saboter son œuvre, car ils ne lui pardonnent pas le bien qu'il leur fait, par jalousie pour son zèle et colère devant leur précarité. C'est aussi ce satané binôme qui fait en sorte que l'ennemi à abattre est souvent celui qui me ressemble, bien plus que celui auquel tout m'oppose. D'où les guerres fratricides entre factions marxistes, phalanges fascistes et autres. Ce prochain, si proche, qui me fait de l'ombre et que je jalouse, une noire colère me presse de l'abattre par le verbe, la plume ou le couteau. Ainsi aussi, dans la planète catholique, les attaques les plus insidieuses ne viennent pas d'anticléricaux fanatiques, mais bien de zélés fidèles se croyant "plus catholiques que le Pape". En colère de ne pas vivre dans l'Église de leurs rêves et envieux envers ceux qui en portent le fardeau, ceux-là troquent l'élan missionnaire pour un rejet suicidaire de l'Église réelle. Emmurés dans leurs reproches, ils "filtrent le moustique et avalent le chameau" (Matthieu 23, 24).

Face au cancer de l'envie et de la colère, la démarche synodale voulue par notre Pape dans l'Église peut se révéler un puissant antidote. "Synode" signifie en grec: "marcher ensemble", soit apprendre à se parler et à s'écouter. Rien de tel pour éteindre le feu de la colère et briser le poison de l'envie que de discerner ensemble ce que l'Esprit murmure à Son Église.

→ (1) <https://ericdebeukelaer.be/>