

# QUELS ENJEUX DE SOCIÉTÉ NOUS POUSSENT À NOUS MOBILISER CONTRE L'ORDONNANCE BXL NUMÉRIQUE ?

S'il est vrai que, quand le numérique fonctionne, il peut permettre à l'Etat 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. Ainsi, selon le Baromètre de l'inclusion numérique 2022, aujourd'hui, près de deux Bruxellois sur cinq sont fragilisés face à l'usage des technologies numériques<sup>1</sup>, en ce compris des jeunes. Ce chiffre augmente pour les personnes défavorisées sur les plans 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 les personnes porteuses de certains types de handicap. La qualité de vie de ces personnes diminue rapidement et, pour certains, de réelles questions de survie sont en jeu. La réduction des canaux de communication hors ligne (guichet, téléphone, papier) avec les services d'intérêt général entraîne l'augmentation des situations de non-recours à ces services et aux droits qui en découlent.

Pour ces citoyens en difficulté et pour ceux qui souhaitent avoir un contact humain avec les services au public, nous organisons un rassemblement le 6 décembre prochain à 13h à la Place de l'Albertine à Bruxelles :

## **POUR DES GUICHETS ACCESSIBLES À TOUTES ET TOUS** **POUR UN LARGE DÉBAT PUBLIC SUR** **LA PLACE DU NUMÉRIQUE DANS LA SOCIÉTÉ** **CONTRE L'ORDONNANCE « BRUXELLES NUMÉRIQUE »** **CONTRE LE DIGITAL PAR DÉFAUT** **CONTRE LA DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES AU PUBLIC**

**Une soixantaine d'associations et d'institutions bruxelloises appartenant à différents secteurs (senior, handicap, santé, insertion socio-professionnelle, alphabétisation, cohésion sociale, lutte contre la pauvreté, droits humains,...) organisent ce rassemblement :**

Les AlBelges asbl, Les Amis de la Terre Belgique, ARC - Action et Recherche Culturelles asbl, Ate-liers du Soleil, Attac Bruxelles, Banlieues asbl, Bruxelles Accueil Porte Ouverte asbl, CABAN, CBAI, CEDD-CRÉDASC, Centre de Planning Familial et de Sexologie d'Ixelles, CFS asbl, CheCoPa Ciré, Ciep-MOC Bruxelles, Collectif 21, Collectif Alpha, Collectif Solidarité Contre L'Exclusion, Concertation action culturelle bruxelloise, Conseil bruxellois de coordination sociopolitique, Coordination sociale de Schaerbeek, asbl DIOGENES, DoucheFLUX, Les amis du Drapeau rouge, Educocode asbl, Énéo - mouvement social des aînés, Entr'Aide des Marolles, ESENCA, Fédération des maisons médicales, Fédération des Services Sociaux, FGTB Bruxelles, Fobagra –Auberges numériques, Forum-Bruxelles contre les inégalités, Gaffi asbl, Le Gang des Vieux en Colère, Habitant.es des images, L'Ilot, Inclusion asbl, Infor-Sourds Bruxelles, Institut Kurde de Bruxelles, Inter-Environnement Bruxelles, Kenniscen-trum wwz, Ligo Brusselleer, La Ligue des droits humains, Lire et Écrire Bruxelles, Maison de quartier Chambéry, Maison médicale Calendula, Maison médicale Le Noyer, La Maison du Livre, Maks vzw, Mission Locale pour l'emploi de Saint-Gilles, MQSA asbl, Passages asbl, Pierre d'angle, Le Piment asbl, La Rue asbl, SIMA ASBL BXL, SSM ANAIS, Le Syndicat des immenses, Tchai - Temps d'accroche pour adolescents en exil, Travail Social En Lutte, ULAC, Vie Féminine Bruxelles

<sup>1</sup> Faure, Laura et Périne Brotcorne, Patricia Vendramin, Ilse Mariën, 2022. *Inclusion numérique. Baromètre de l'inclusion numérique 2022*. Bruxelles : Fondation Roi Baudouin, page 25.

1. Contexte
2. Nos droits en question
3. Nos propositions de solutions
4. Nos critiques contre l'ordonnance Bruxelles numérique

## 1. CONTEXTE

En moins de cinquante ans, les technologies numériques ont modifié profondément nos vies et notre société. Ces technologies ont changé le mode de production, d'échange et d'accès à des informations. Elles ont aussi modifié les façons de produire, de vendre et de distribuer les biens et les services. L'organisation du travail et les compétences exigées pour y accéder se sont modifiées ; ainsi que les modes de relation entre les personnes, entre les groupes sociaux et entre les entités de tout type.

Le rapport entre la population et les services d'intérêt général<sup>2</sup> (y compris les administrations publiques) ont aussi vécu des transformations. En Belgique et ailleurs en Europe, ces services se sont laissés emporter par ce mouvement depuis le début des années nonante. En 2010, le lancement de la Stratégie numérique pour l'Europe accélère la tendance. Dans ce cadre, des plans d'actions européens en faveur d'un « Etat électronique » sont adoptés. Le plus récent consacre officiellement le « digital par défaut » comme principe dominant. Celui-ci consiste à faire du format numérique « l'offre standard » par le biais de l'automatisation des services, le décloisonnement des départements et des institutions ainsi que la création d'un maximum de services 'do-it yourself' valorisant l'intermédiation numérique, basée sur le modèle des plateformes issu des géants de l'économie numérique, au détriment de l'intermédiation (mise en relation) humaine.

Ainsi de façon subreptice et depuis des années, les services d'intérêt général se numérisent et réduisent les canaux physiques pour y accéder ainsi qu'à leurs employés. Le recours effectif aux alternatives est amoindri et, de plus, la qualité de ces alternatives est réduite. On assiste à une rationalisation du nombre de guichets, à l'installation de répondeurs interactifs aux services téléphoniques ou à la suppression des lettres en papier en faveur de la communication en ligne. De plus, les temps de traitement et les coûts des demandes sont souvent différenciés entre les démarches en ligne et hors ligne, au détriment de ces derniers. Un glissement s'opère devant nos yeux : le format numérique devient la norme et la médiation humaine est reléguée au rang de complément voire d'exception. La relation administrative devient par défaut numérique; elle se transforme ainsi en mode majeur, en ce que la sociologue française Marie-Anne-Dujarier qualifie d'un « rapport social sans relation ». Une telle réforme est de nature à transformer radicalement les liens qui nous lient les uns aux autres et qui font qu'ensemble nous faisons société.

Sur cette toile de fond, la pandémie mondiale de Covid-19 est venue accélérer, amplifier et légitimer ce coup de force numérique. La pandémie et les confinements ont précipité la mise en œuvre de la numérisation de nombreux services d'intérêt général et la réduction des alternatives non numériques (guichets, services téléphoniques, papier) sans que la maturité du processus ne soit nécessairement atteinte (manque de moyens, de personnel, d'adaptation des outils à la spécificité des organi-

---

<sup>2</sup> L'objectif commun des différents services d'intérêt général est de répondre à des besoins collectifs évoluant dans le temps et dans l'espace. Ces services peuvent prendre diverses formes organisationnelles : institutions publiques, associations, mutualités, etc. En général, neuf catégories d'activités sont considérées comme étant d'intérêt général : les services généraux des administrations publiques ; l'éducation ; l'action sociale au sens large y compris le système d'assurance sociale couvrant divers risques (maladie, vieillesse, accidents du travail, chômage) ; la santé ; les services de proximité appelés urbains (distribution, d'eau, traitements des déchets, etc.) ; les réseaux de communication dont les transports publics ; le secteur de l'énergie (distribution de gaz, d'électricité) ; le secteur du logement et les loisirs et la culture. On peut aussi considérer certains services financiers comme des services d'intérêt général, tels que le service bancaire universel ([https://ec.europa.eu/competition/state\\_aid/overview/new\\_guide\\_eu\\_rules\\_procurement\\_fr.pdf](https://ec.europa.eu/competition/state_aid/overview/new_guide_eu_rules_procurement_fr.pdf)).

sations) créant, dans de nombreux services, une forme de dématérialisation<sup>3</sup> low-cost. Les coûts de ce processus sont d'ailleurs aussi payés par les usagers (qui doivent s'équiper, se former et aider leurs proches en difficulté) et par les associations et entités de première ligne (qui sont devenues par la force des choses des sous-traitants des services d'intérêt général).

Pour pallier cette dématérialisation précitée relativement improvisée, le mouvement se voit désormais encadré par une politique volontariste dans le cadre du plan de relance européen en Belgique. Le ton est donné d'emblée : « d'importants investissements seront déployés pour donner un coup d'accélérateur à la numérisation des services publics, et ainsi améliorer leur qualité et leur efficacité pour mieux garantir les droits des citoyens ». Le principe d'interaction numérique par défaut y est d'ailleurs réaffirmé avec force. Un autre motif utilisé assidument pour numériser est de vouloir simplifier les démarches administratives. A Bruxelles, la volonté des autorités régionales est de transformer Bruxelles en une Smartcity. Ceci suppose que les institutions publiques régionales et les entités privées dématérialisent l'accès numérique à leurs services.

Les institutions politiques semblent davantage se soucier du fait que les administrations et les entreprises suivent le rythme des innovations que de développer une réflexion approfondie (et publique) sur ces changements. Ainsi, les objectifs politiques ne tiennent compte que partiellement du fait qu'une partie de la population belge et bruxelloise rencontre des difficultés en matière d'accès aux technologies numériques et quant à leur usage, en particulier dans le cadre des démarches administratives. Ainsi, selon le Baromètre de l'inclusion numérique 2022<sup>4</sup> : 42% des personnes peu diplômées, 30% de celles ayant de faibles revenus et 34% des personnes qui ont entre 55 et 74 ans n'ont jamais effectué de démarches administratives en ligne. Ceci pour différentes raisons : difficultés d'accès et d'usages des nouvelles technologies, mais aussi difficultés avec la lecture et l'écriture ou autres.

La qualité de vie de ces personnes en est réellement affectée. Alors que « l'accès aux droits pour les personnes les plus fragilisées est un véritable baromètre de la qualité de nos services publics et de notre démocratie »<sup>5</sup>, la réduction des canaux de communication hors ligne (guichet, téléphone, papier) avec les services d'intérêt général entraîne l'augmentation des situations de non-recours à ces services et aux droits qui en découlent. Les témoignages sont légions : quand certains subissent des retards importants dans le paiement des allocations, d'autres décident de renoncer à leur congé maladie ou à une bourse d'études pour leurs enfants. Certains n'arrivent pas à renouveler leur carte de séjour, d'autres ne peuvent plus gérer leur argent à cause des obstacles que provoque la dématérialisation de ces services.

---

**3** Dans ce texte, nous utiliserons de façon générale le terme dématérialisation comme le processus qui englobe la numérisation des services et la réduction (voire la disparition) des autres canaux de communication traditionnels : le papier, les accueils physiques (les guichets) ou les services téléphoniques. Bien évidemment, nous savons que le processus de dématérialisation n'entraîne pas un recours amoindri aux matériels, ni aux ressources naturelles, d'ailleurs il s'agit d'une des questions que nous soulevons dans ce texte. Certains auteurs ont commencé à utiliser le terme déshumanisation pour faire référence à la perte de relations humaines qui entraîne la réduction des guichets. Mais, nous considérons que ce terme peut être porteur de confusion puisque la déshumanisation renvoie en psychologie sociale au processus par lequel un individu, ou un groupe d'individus, perçoit et traite d'autres êtres humains comme inférieurs au genre humain. Bref, nous avons choisi d'utiliser le terme « dématérialisation » malgré ses limites et faute de trouver un autre plus adéquat.

**4** Faure, Laura et Péroine Brotcorne, Patricia Vendramin, Ilse Mariën, 2022. *Inclusion numérique. Baromètre de l'inclusion numérique 2022*. Bruxelles : Fondation Roi Baudouin, pages 44 et 45.

**5** Luttés Solidarités Travail ASBL – LST, ATD Quart Monde Belgique, Association de Défense des Allocataires Sociaux – aDAs, Front Commun des SDF Centre de médiation des Gens du Voyage et des Roms en Wallonie CMGV, 2021. « C'est pas HUMAIN ! » Stop à la déshumanisation de notre société », page 8. <https://atd-quartmonde.be/cms/wp-content/uploads/2022/10/cahier-de-revendication2022.pdf>

Selon plusieurs auteurs, c'est le caractère incontournable du numérique qui peut induire le non-recours aux droits et aux services pour les personnes fragilisées<sup>6</sup>. Les chercheurs de l'ODENORE Helena Revil et Philippe Warin ainsi que les chercheurs de la Caisse nationale d'assurance vieillesse française<sup>7</sup> pointent le fait que la dématérialisation des services publics induit de nouvelles difficultés pour accéder aux droits. Ces nouvelles barrières se superposent aux difficultés déjà existantes pour les personnes « les plus précaires et les moins diplômées ». En effet, il y a une accumulation d'obstacles puisque la dématérialisation ne résout ni n'allège les problèmes qui étaient déjà présents<sup>8</sup>.

De plus, ces citoyennes et ces citoyens en difficulté deviennent de moins en moins autonomes pour se débrouiller dans leur quotidien. Ils sont forcés de demander systématiquement de l'aide à leurs proches ou à des travailleurs et travailleuses de première ligne pour gérer les démarches de la vie courante. Ils sont forcés de renoncer à la protection de leur vie privée, ils doivent raconter leurs soucis et donner accès à des données extrêmement sensibles à d'autres personnes. En effet, la même société qui leur demande de la responsabilisation individuelle crée des mécanismes (dont la dématérialisation) qui les rendent incapables de gérer leur quotidien de façon autonome et les force à renoncer à des droits et des services essentiels.

Dans ce contexte, le nombre de demandes d'aides de personnes aux associations et organismes de première ligne a explosé. Ces entités se voient contraints de compenser l'inaccessibilité des services en devenant des sous-traitants des administrations. Outre le fait qu'elles ne sont pas mandatées ni financées pour faire ce type de travail, elles ne sont pas non plus expertes en ces matières, souvent complexes, qui incombaient auparavant à des professionnels formés en la matière. Cela les met dans une position de prise de responsabilité, à la place d'une administration qui est censée garantir un service et un accès à une information correcte et précise. Cette charge de travail supplémentaire bouleverse totalement le sens des métiers sociaux de première ligne alors qu'ils sont déjà menés dans des conditions difficiles.

Les réponses proposées par les autorités pour faciliter l'accès aux services d'intérêt général aux citoyens en difficulté font preuve de manque de réflexion et de financement. Les autorités promeuvent fondamentalement de la formation et de l'accompagnement vers le numérique. Or, ces solutions sont limitées et problématiques pour plusieurs raisons.

Les temps de formation pour se débrouiller avec l'*E-administration* dépend des points de départ des personnes. Ainsi les 10% de la population bruxelloise qui ont des difficultés avec l'écrit devraient améliorer leurs compétences en lecture et écriture en même temps que leurs compétences numériques pour pouvoir accéder à l'administration en ligne (qui est fondée sur un langage écrit particulièrement difficile). De plus, les technologies numériques évoluent très rapidement, parfois plus rapidement que le rythme d'apprentissage des personnes. Ainsi, nous constatons que le temps nécessaire de formation peut être très long, voire occuper le reste de la vie de certaines personnes. En outre, il ne faut pas oublier que la formation est un droit du citoyen, pas une obligation. Les personnes peuvent ne pas être disponibles ou intéressées de se former au numérique.

---

**6** Parmi d'autres :

- Clementi, Flavia, 2020. *La crise sanitaire en Belgique : un terrain fertile pour les discriminations indirectes ?* Bruxelles : Avocats sans frontières.
- Koubi, Geneviève, 2013. « Services en ligne et droits sociaux », dans Caisse nationale d'allocations familiales « Informations sociales », 2013/4 n° 178, pp. : 44 – 51.
- Mazet, Pierre, 2021. Les conditionnalités implicites de l'accès aux droits à l'ère numérique,
- Noël, Laurence, 2021. « Non-recours aux droits et précarisations en Région bruxelloise », dans *Brussels Studies*, Collection générale, n° 157, mis en ligne le 30 mai 2021.
- Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, 2017. Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise, Cahier thématique du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016. Bruxelles : Commission communautaire commune.

**7** Aouici, Sabrina et Rémi Gallou, Malorie Peyrache, Julie Rochut, 2021. « La dématérialisation des services publics. Enquête sur l'impact des difficultés d'accès aux services numériques », dans *Les cahiers de la CNAV*, N°16 juin 2021. Paris : Caisse nationale d'assurance vieillesse.

**8** Revil, Hélène et Philippe Warin, 2019. « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours » dans Meyer et al. (coord.). *Vie sociale*, N°28. Paris : Cedias-Musée social, p. : 126.

L'accompagnement vers le numérique peut être une solution pour une partie de la population en difficulté et/ou pour certaines démarches administratives. Cependant, les autorités régionales ont beau jeu de citer cette solution alors qu'elles n'octroient pas les moyens humains qui lui sont nécessaires.

Les Espaces publics numériques<sup>9</sup> (EPN), d'initiative communale ou associative, sont sous-financés. Lieux d'accès, de formation et d'accompagnement, ces espaces sont une solution éprouvée depuis près de vingt ans dans d'autres régions (France, Wallonie...) pour promouvoir l'autonomie numérique des personnes qui détiennent des compétences minimales en lecture et en écriture, et pour les assister dans la réalisation de diverses démarches publiques et privées. Ils sont également un bon outil pour recréer du contact humain autour du numérique, et en ce sens, acteurs de cohésion sociale. Cependant, les EPN bruxellois disposent de très peu de personnel structurel (moins de 10 équivalents temps plein sous CDI pour toute la Région<sup>10</sup>) et doivent se débrouiller pour fonctionner « avec les moyens du bord » : bénévoles, contrats précaires, et surtout chômeurs peu qualifiés employés (et subventionnés) dans le cadre de l'économie sociale d'insertion. Ces derniers représentent actuellement plus de la moitié du personnel des EPN bruxellois. Outre qu'ils sont en apprentissage, ils ne restent en poste que pour une durée limitée à celle des mesures d'aide directe à l'emploi dont ils bénéficient - un an ou deux en général. Alors que le métier d'accompagnateur numérique est complexe et nécessite un investissement à long terme du travailleur, pour maîtriser toutes ses dimensions techniques, pédagogiques et sociales.

Les informaticiens et informaticiennes publics<sup>11</sup> peuvent répondre à certains besoins des personnes les plus éloignées du numérique, puisqu'ils font les démarches administratives avec les personnes ou à la place des personnes (si ceci est nécessaire). Cependant, ce sont des généralistes, ils ne savent pas tout faire ni répondre aux questions de tout sorte que les citoyens ont par rapport à leurs droits et devoirs. D'ailleurs, le « peu » d'informaticiens publics présents sur la Région réalisent déjà une énorme panoplie de tâches : fournir une petite aide technique, effectuer un paiement en ligne, télécharger un document administratif ou envoyer un e-mail... Doivent-ils aussi remplir la déclaration d'impôts des citoyens ? Doivent-ils aussi satisfaire les demandes d'information du public sur les mille et une questions possibles par rapport à l'accès aux droits sociaux ? La question de la délimitation du champ d'intervention des animateurs dans les EPN et des informaticiens publics, ainsi que le cadre éthique et déontologique dans lequel ils agissent sont encore objet de travail<sup>12</sup>.

## 2. NOS DROITS EN QUESTION

Garantir l'accès aux droits et aux services essentiels est une obligation des autorités publiques. Ce n'est pas une responsabilité du secteur associatif ou de la population.

### La discrimination indirecte, les articles 10<sup>13</sup> et 11<sup>14</sup> de la Constitution

Sur le plan juridique, la numérisation des services publics et la diminution (voire la disparition) d'autres canaux de communication avec ces entités posent 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 que ces mesures soient neutres en apparence, elles aboutissent à imposer une différence de traitement non justifiée à plus d'un Bruxellois sur deux, sans raison objective, entraînant des conséquences néfastes et graves au quotidien.

---

<sup>9</sup> Un EPN, Espace public numérique, est un espace doté de matériel informatique mis à disposition du grand public. Des initiations et des formations à l'informatique y sont également proposées.

<sup>10</sup> Voir : *Cadastre des EPN bruxellois*, réalisés par le réseau CABAN-DIBAC pour le CIRB.

<sup>11</sup> Les informaticiennes et informaticiens publics tiennent des permanences dans des associations de quartier en contact direct avec les citoyens et citoyennes.

<sup>12</sup> Voir la Charte des informaticien-nes public-ques signée par les opérateurs et hébergeurs de permanences d'IP ainsi que par les structures soutenant le projet : <https://informaticienpublic.be/charte-des-informaticiens-publics/>

<sup>13</sup> « Les Belges sont égaux devant la loi; seuls ils sont admissibles aux emplois civils et militaires, sauf les exceptions qui peuvent être établies par une loi pour des cas particuliers. L'égalité des femmes et des hommes est garantie. »

<sup>14</sup> « La jouissance des droits et libertés reconnus aux Belges doit être assurée sans discrimination. A cette fin, la loi et le décret garantissent notamment les droits et libertés des minorités idéologiques et philosophiques. »

Cet argument a déjà convaincu la Cour constitutionnelle d'annuler une mesure de « simplification administrative » il y a quelques années, puisqu'elle s'est opposée à ce que le Moniteur belge ne soit accessible qu'en ligne. La Cour constitutionnelle a jugé que « faute d'être accompagnée de mesures suffisantes qui garantissent un égal accès aux textes officiels, la mesure attaquée a des effets disproportionnés au détriment de certaines catégories de personnes » et « n'est dès lors pas compatible avec les articles 10 et 11 de la Constitution »<sup>15</sup>.

En 2020, l'ONG Avocats sans Frontières a publié une étude sur l'impact indirectement discriminatoire des politiques d'urgence belges sur certaines catégories de la population, en particulier celles en situation de vulnérabilité. L'analyse dénonce le fait que la suspension et la numérisation des services pendant le confinement du printemps 2020 sont des mesures discriminatoires à l'égard des « personnes économiquement fragilisées, les personnes âgées et handicapées, ainsi que les étrangers en séjour irrégulier ou précaire, soit toutes les personnes qui bénéficient davantage du soutien matériel et de l'accompagnement des services de première ligne. »<sup>16</sup>

En ce qui concerne les personnes économiquement fragilisées, 63% des personnes à faibles revenus et 74% des personnes peu diplômées sont en vulnérabilité numérique<sup>17</sup>. Certains services prennent des mesures pour encourager les citoyens à utiliser la voie numérique, mesures qui entraînent des effets discriminatoires sur les personnes en difficulté avec le numérique, donc souvent des personnes pauvres. Par exemple, la SNCB vend son «Rail Pass» plus cher en version classique (papier) que via son application<sup>18</sup>. De même, certains services paient plus rapidement les allocations ou les paiements si les citoyens font leurs démarches par internet. Ainsi, le paiement des allocations d'études de la FWB est plus rapide si la demande a été faite de manière numérique.

En ce qui concerne les personnes âgées, 66% des Belges entre 55 et 74 sont en situation de vulnérabilité numérique<sup>19</sup>. D'ailleurs, ces statistiques ne prennent même pas en considération les personnes de plus de 74 ans qui sont tout simplement ignorées par les statistiques Statbel et Eurostat. Ces difficultés face à la numérisation des services font que des milliers des personnes âgées sont désormais dans l'incapacité de gérer de façon autonome leur vie ; et ce, alors que l'article 25 de la Charte des droits fondamentaux (adoptée le 7 décembre 2000 par l'Union européenne publiée le 18 décembre 2000) énonce que : « L'Union reconnaît et respecte le droit des personnes âgées à mener une vie digne et indépendante et à participer à la vie sociale et culturelle ».

En ce qui concerne les personnes en situation de handicap, l'avis n° 2021/34 du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH) relatif au Plan fédéral de lutte contre la pauvreté et les inégalités 2021-2024<sup>20</sup> a insisté sur certaines actions indispensables à réaliser. Parmi elles : prévoir des alternatives aux services accessibles par la voie digitale et des alternatives très claires à la digitalisation, c'est-à-dire, l'augmentation des assistants sociaux dans tous les départements fédéraux. A cela s'ajoute le fait que beaucoup de pages web des services publics ne respectent pas les critères d'accessibilité fixés par la loi, ce qui entraîne l'impossibilité de les utiliser pour des personnes porteuses de certains types de handicap (nous développerons ce point dans les sections suivantes).

---

15 [https://etaamb.openjustice.be/fr/arret\\_n2004201958.html](https://etaamb.openjustice.be/fr/arret_n2004201958.html)

16 Clementi, Flavia, 2020. *La crise sanitaire en Belgique : un terrain fertile pour les discriminations indirectes ?* Bruxelles : Avocats sans frontières, page 7.

17 Faure, Laura et Périne Brotcorne, Patricia Vendramin, Ilse Mariën, 2022. *Inclusion numérique. Baromètre de l'inclusion numérique 2022*. Bruxelles : Fondation Roi Baudouin, pages 25.

18 <https://www.belgiantrain.be/fr/tickets-and-railcards/railpas>

19 Faure, Laura et Périne Brotcorne, Patricia Vendramin, Ilse Mariën, 2022. *Inclusion numérique. Baromètre de l'inclusion numérique 2022*. Bruxelles : Fondation Roi Baudouin, pages 25.

20 <https://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2021-34.html>

## **Le droit à la vie privée, article 22<sup>21</sup> de la Constitution, la protection des données personnelles et le consentement libre et éclairé<sup>22</sup>, Règlement général sur la protection des données (RGPD)<sup>23</sup>**

Le « droit au respect de la vie privée et familiale a pour objet essentiel de protéger les personnes contre les immixtions dans leur intimité, leur vie familiale, leur domicile ou leur correspondance en ayant égard à la modernisation constante des techniques de l'information, les mesures d'investigation, d'enquête et de contrôle menés par les pouvoirs publics et organismes privés, dans l'accomplissement de leurs fonctions ou de leurs activités<sup>24</sup>. Ce droit a une portée étendue et englobe notamment la protection des données à caractère personnel et des informations personnelles »<sup>25</sup>

Quand la voie numérique est incontournable pour accéder à un service ou à un droit, les personnes en difficulté avec le numérique et/ou avec l'écrit sont souvent contraintes de renoncer à la protection de leurs données personnelles pour y accéder. Elles doivent confier à des proches ou à des travailleurs de première ligne le mot de passe de leur email, le code de leur carte d'identité ou le code de leur carte bancaire pour qu'ils fassent les démarches à leur place.

Force est de constater que des citoyens donnent leur consentement sur divers enjeux numériques sans pour autant être en situation de donner un consentement libre et éclairé. Ces citoyens ne disposent pas d'une véritable liberté de choix puisqu'ils ne sont pas en mesure de refuser ou de retirer leur consentement sans subir de préjudice.

D'ailleurs, certains services publics et privés ne permettent pas aux citoyens de changer d'avis par rapport au canal de communication qu'ils veulent utiliser pour entre en relation avec ces services. Une fois que la personne a commencé une démarche administrative en ligne, elle ne peut souvent plus demander de retourner au papier. Elle devra faire toutes les communications et toutes les démarches en ligne, ce qui est contraire au RGPD et en particulier aux articles 6.1 a) et 17.1 b) et au considérant 65. Ces dispositions imposent que le consentement de la personne concernée soit libre, éclairé et qu'il puisse être retiré à tout moment.

## **La transparence administrative, article 32 de la Constitution<sup>26</sup>**

Nous demandons la transparence du parcours des données individuelles au sein de l'administration. Chaque citoyen doit pouvoir visualiser les parcours de ses données (soit sur un site web ou à partir d'une demande aux instances publiques)<sup>27</sup>.

Prenons le cas d'un citoyen qui se voit refuser son allocation de chômage. Il peut théoriquement en demander la raison à l'administration. Cependant, nous observons que cette démarche est mission impossible parce que l'administration qui prend la décision finale se base sur des données livrées par d'autres administrations, des données qui ont peut-être transitées par la Banque carrefour de la Sécurité sociale. Résultat : l'administration refuse la demande de l'usager-citoyen.

---

**21** « Chacun a droit au respect de sa vie privée et familiale, sauf dans les cas et conditions fixés par la loi. La loi, le décret ou la règle visée à l'article 134 garantissent la protection de ce droit. »

**22** « Le consentement devrait être donné par un acte positif clair par lequel la personne concernée manifeste de façon libre, spécifique, éclairée et univoque son accord au traitement des données à caractère personnel la concernant (...) »

**23** Règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016.

**24** Cour constitutionnelle, arrêt n° 145/2011 du 22 septembre 2011, B.33.2.

**25** Behrendt, Christian, 2018. *Le droit au respect de la vie privée : les défis digitaux, une perspective de droit comparé. Belgique. Service de recherche du Parlement européen.* Sur l'e-gouvernement et la protection de la vie privée, voir : Degrave, Elise, 2014. *L'e-gouvernement et la protection de la vie privée. Légalité, transparence et contrôle*, Bruxelles, Larcier, coll. Crids.

**26** « Chacun a le droit de consulter chaque document administratif et de s'en faire remettre copie, sauf dans les cas et conditions fixés par la loi, le décret ou la règle visée à l'article 134. »

**27** Au sujet de la transparence administrative, de la transparence des données et de la solution de l'« audit trail » pour organiser une traçabilité des données : Degrave, Elise, 2013. *L'e-gouvernement et la protection de la vie privée. Légalité, transparence et contrôle*, n°235 et s. n° 395 et s. et n° 400 et s.

Or, pour pouvoir condamner judiciairement une administration qui ne respecte pas ses obligations, les citoyens doivent pouvoir vérifier où se trouve l'erreur éventuelle qui aboutit à un refus d'aide et aussi savoir à quoi les administrations sont obligées d'accéder par elles-mêmes (corolaire du principe de « collecte unique »).

## L'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public, Ordonnance 04/10/2018

En 2016, la directive du Parlement européen relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public faisait appel à la bonne volonté des Etats pour mettre en œuvre le principe d'accessibilité. La transposition en droit belge à tous les niveaux de pouvoir a déjà été faite. Ainsi, l'Ordonnance relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes publics régionaux et des communes de la Région de 2018<sup>28</sup> établit que :

« Quel que soit l'appareil utilisé, les sites internet et les applications mobiles des organismes publics régionaux et des communes sont perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes pour les utilisateurs, y compris pour les personnes handicapées. »<sup>29</sup>

Le législateur belge (comme l'euro péen) maintient le choix de s'en remettre à la bonne volonté des services publics en n'y associant aucune mesure coercitive. Résultat : à ce jour, 73% des sites audité s par BOSA<sup>30</sup> n'ont pas fait de déclaration d'accessibilité. D'après le rapport du BOSA, seul un site aurait été contrôlé de manière approfondie en région bruxelloise en 2020-2021 (sur 31 en Belgique)<sup>31</sup>. Par sa part, le CAWAB<sup>32</sup> et Eqla<sup>33</sup> estiment que 95% des sites ne sont pas accessibles<sup>34</sup>.

Il est à noter que les critères d'accessibilité recueillis dans la législation sont pensés fondamentalement pour les personnes en situation de handicap, mais d'autres publics peuvent aussi en bénéficier, parmi eux les personnes analphabètes.

## Les principes d'égalité, continuité et adaptabilité des services d'intérêt général

En Belgique, les services d'intérêt général sont régis par trois principes juridiques<sup>35</sup> :

- Le principe d'égalité : qui implique qu'aucune distinction ne soit faite entre usagers quant à l'accès au service comme au service rendu lui-même.
- Le principe de continuité : qui implique la permanence des services essentiels pour la vie sociale.
- Le principe de mutabilité ou d'adaptabilité : qui implique l'ajustement des services à l'évolution a la fois des besoins des usagers et des innovations technologiques.

Ces principes ne sont pas respectés par toute une série de services d'intérêt général. Nombre de services opèrent des distinctions entre usagers quant à l'accès au service et aussi quant à la qualité et au prix du service rendu. Les services ne s'adaptant pas aux besoins des usagers, ce sont les usagers qui sont contraints de s'équiper, se former et se débrouiller pour pouvoir accéder aux services.

---

<sup>28</sup> L'arrêté ministériel d'application de l'ordonnance accessibilité a été signé en 2022, soit quatre ans après l'adoption de l'ordonnance.

<sup>29</sup> [https://etaamb.openjustice.be/fr/ordonnance-du-04-octobre-2018\\_n2018031954.html](https://etaamb.openjustice.be/fr/ordonnance-du-04-octobre-2018_n2018031954.html)

<sup>30</sup> BOSA est le SPF Stratégie & Appui, le service fédéral en matière IT, RH, gestion de l'organisation, politique d'intégrité et marchés publics.

<sup>31</sup> <https://accessibility.belgium.be/fr/articles/rapports-periodiques-relatif-laccessibilite-des-sites-internet-et-des-applications-mobiles>

<sup>32</sup> Le Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles. <https://cawab.be/>

<sup>33</sup> <https://eqla.be/>

<sup>34</sup> <https://www.rtbf.be/article/accessibilite-numerique-95-des-sites-web-des-services-publics-non-conformes-10847168>

<sup>35</sup> Sur ces principes notamment, voir : Degrave, Elise, 2013. *L'e-gouvernement et la protection de la vie privée. Légalité, transparence et contrôle*, n°235 et s. n° 395 et s. et n° 400 et s. (...), n° 381 et s.



### 3. NOS PROPOSITIONS DE SOLUTIONS

#### Des guichets accessibles à toutes et tous

Pour les personnes en difficulté, la diminution (voire la disparation) des accueils physiques est un obstacle pour accéder aux droits et aux services. Pour les personnes analphabètes en particulier, les guichets sont des canaux de communication irremplaçables et leur fermeture a induit l'augmentation dramatique du non-recours aux droits<sup>36</sup>.

Certes, nous savons que les guichets ne sont pas toujours des espaces accessibles et accueillants pour toute la population. Cependant, les guichets permettent aux usagers de s'exprimer oralement et plus calmement que par téléphone. La communication non verbale aide aussi grandement à la compréhension et à la mise en confiance. Ces espaces permettent d'amener le courrier reçu et mal compris. De plus, les emplacements physiques sont des repères et des espaces de liens essentiels pour les personnes fragilisées sur le plan socio-économique et culturel (personnes en difficulté avec l'écrit et autres).

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 et accueillants pour toutes et tous. Toute démarche doit pouvoir être accomplie physiquement.

Nous ne voulons pas nous contenter de guichets sous-financés et donc peu nombreux et peu accessibles. Comme nous le rappelle l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles dans son étude sur le non-recours aux droits, « les manières d'accueillir les personnes sont importantes » pour accéder aux services et aux droits<sup>37</sup>. Nous demandons que ces guichets<sup>38</sup> :

- aient du personnel à l'écoute, bien payé et compétent dans la matière traitée,
- maintiennent la possibilité de demander physiquement un rendez-vous (réception ouverte),
- aient des horaires d'ouverture larges (également en dehors des heures de bureau),
- limitent la distance avec le lieu de contact (service de proximité pour les usagers qui ont des difficultés de déplacement),mettent à disposition de moyens de traduction (interprètes) gratuits.

D'ailleurs, comme les chercheurs français Helena Revil et Philippe Warin le soulignent, le problème de la fermeture des guichets est nuisible pour les usagers, mais aussi pour les services en soi. L'accueil permet aux services de comprendre les raisons pour lesquelles certains citoyens n'accèdent pas à leurs droits<sup>39</sup>.

#### Des services téléphoniques accessibles et effectifs

Nous demandons d'améliorer les services téléphoniques des services d'intérêt général pour qu'ils soient réellement accessibles à tous les citoyens et toutes les citoyennes.

- Aucun crédit d'appel ne doit être nécessaire pour les services publics (numéro 0800 ou via WhatsApp).
- Pas de menu ou à choix limité.
- Fournir des périodes d'appel suffisantes (également en dehors des heures de bureau).
- Pas ou peu de temps d'attente.

---

<sup>36</sup> Voir par exemple : Galván Castaño, Iria 2022. *Les personnes analphabètes à l'épreuve de la dématérialisation des services d'intérêt général. La situation à Actiris, l'office régional bruxellois de l'emploi*. Lire et Ecrire Bruxelles.

<sup>37</sup> Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, 2017. *Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise, Cahier thématique du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016*. Bruxelles : Commission communautaire commune, page 16.

<sup>38</sup> Voir la fiche *Accessibilité au public : approche multicanale : click-call-connect* créée en mars 2022 par Netwerk Tegen Armoede et Saamo.

<sup>39</sup> Revil, Hélène et Philippe Warin, 2019. « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours » dans Meyer et al. (coord.). *Vie sociale*, N°28. Paris : Cedias-Musée social, p. : 131.

- Prévoir des possibilités de traduction (interprètes)<sup>40</sup>, spécialement dans les services publics.

### **Des coûts et des délais de traitement identiques pour les services quel que soit le canal utilisé<sup>41</sup>**

### **Des communications en papier pour les personnes qui le souhaitent ou le précisent**

Comme nous le rappelle le Baromètre de l'Inclusion numérique : « La consultation et l'envoi d'e-mail n'ont rien d'évident pour une partie de la population. Pour beaucoup d'individus, l'e-mail ne fait pas partie des usages de la vie courante en raison d'habitudes culturelles davantage basées sur l'oralité ou en raison de difficultés de lectures et d'écritures. »<sup>42</sup>. En 2021, près d'un individu sur 10 (9 %) n'utilise pas l'e-mail<sup>43</sup>.

Les personnes qui ont des difficultés avec l'utilisation de l'email ont besoin de lettres en version papier pour être mises au courant de l'existence d'un message de l'administration. Le fait d'avoir fourni à un moment donné une adresse email à une administration ou un service n'implique pas que la personne en question sache gérer cet email de façon autonome. Nous sommes témoins de milliers de cas lors desquels les personnes forcées de fournir une adresse email pour accéder à un droit, se sont débrouillées pour en créer une et pour la communiquer au service en question. Le problème est que ces personnes ne vont jamais l'utiliser et vont finir par oublier leur adresse et leur mot de passe. Les messages des services, par contre, continuent d'affluer à l'adresse en question. Les lettres en papier sont la seule façon de continuer à communiquer avec elles.

### **Créer des mécanismes dans les formulaires et les profils à remplir en ligne qui permettent de montrer que la personne en question a des difficultés avec l'écrit et/ou le numérique.**

Par exemple, des cases à cocher qui indiquent :

- « En cas de problème de communication, contacter aussi M. ou Mme. X »
- « En cas de problème de communication, merci d'envoyer la communication par papier »

Ainsi, le service en question saura qu'il s'agit d'un usager en difficulté et il pourra agir différemment.

### **Des logiciels accessibles, publics, adaptés et sûrs**

Nous l'avons déjà mentionné : la plupart des sites web des services publics locaux et régionaux ne respectent pas les critères d'accessibilité que le Parlement de la Région a imposés. Nous demandons que les organismes publics régionaux et les communes soient obligés (via des sanctions, des délais imposés) de respecter les critères d'accessibilité de l'agence fédérale BOSA, mais aussi les recommandations que le CAWAB a rédigées suite à une analyse des sites web régionaux IrisBOX et MyActiris<sup>44</sup>.

Nous demandons, comme l'exige la campagne européenne « Argent public = Code source public ! »<sup>45</sup>, que si les sites web sont conçus avec de l'argent public alors le code soit également public. Ainsi, les services publics pourraient modifier les logiciels si nécessaire. Aujourd'hui lorsque les sites web sont produits par des entreprises privées il y a un coût qui rend souvent impossible de les changer.

---

<sup>40</sup> Voir la fiche *Accessibilité au public : approche multicanale : click-call-connect* créée en mars 2022 par Netwerk Tegen Armoede et Saamo.

<sup>41</sup> Faure, Laura et Périne Brotcorne, 2021. *Guide pour une conception inclusive des services numériques*. UCLouvain.

<sup>42</sup> Faure, Laura et Périne Brotcorne, Patricia Vendramin, Ilse Mariën, 2022. *Inclusion numérique. Baromètre de l'inclusion numérique 2022*. Bruxelles : Fondation Roi Baudouin, page 62

<sup>43</sup> Ibidem.

<sup>44</sup> Livrable 2 - *Recommandations inclusives permettant d'améliorer et d'optimiser les services publics numérisés pour les personnes présentant un risque de fracture numérique. Marché public relatif à l'élaboration de recommandations inclusives pour les besoins du CIRB, dans le cadre de la numérisation des services publics*. Procédure négociée sans publicité préalable. Marché de Services - CSC2021.015

<sup>45</sup> Voir la campagne de la FSFE <https://publiccode.eu/fr/>

Nous proposons de faciliter une réelle participation des personnes concernées (les usagers et les associations de terrain) lors de toutes les étapes de création des interfaces numériques. Nous proposons également de faire appel à des professionnels de l'accessibilité et de l'accessibilité numérique dès le début de la conception et/ou lors d'évaluations de services numériques. Par rapport à cette question, nous nous référons ici au *Guide pour une conception inclusive des services numériques* réalisé par Laura Faure, de la Fondation Travail-Université, et Périne Brotcorne, de l'UCLouvain, en 2021.

La question du langage et de la langue est aussi un véritable enjeu. Le langage utilisé par les sites web des services d'intérêt général est souvent extrêmement complexe, empêchant beaucoup de citoyens (même sans difficulté avec le numérique et/ou avec l'écrit) d'être en capacité de faire les démarches en autonomie. Il faut prendre en compte aussi le fait que Bruxelles est une ville très internationale et qu'il serait intéressant de fournir les informations essentielles dans d'autres langues. Nous sommes aussi soucieux du fait que les outils et plates-formes web des services régionaux et locaux dépendent souvent des infrastructures matérielles et logicielles des GAFAM.

## Un financement structurel à la hauteur des besoins de la formation et de l'accompagnement vers le numérique

### De la réflexion et du débat sur l'automatisation des droits

Certes, l'automatisation des droits pourrait faciliter l'accès à certains droits de la population en général et, en particulier, des personnes les plus fragilisées de la société. Certes, certaines démarches pour demander un droit sont absolument kafkaïennes et devraient être revisitées et simplifiées. Nous sommes d'accord et pourtant nous sommes aussi soucieux des conséquences de cette automatisation des droits a sur les citoyens, en particulier sur ceux qui sont fragilisés dans notre société<sup>46</sup>.

Nous observons que les administrations (au moins certaines) ne sont pas capables de suivre les changements de statut presque constants qui subissent beaucoup de citoyens. Comme la chercheuse de l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles Laurence Noël l'a observé : « les personnes précarisées vivent dans leurs parcours de vie et dans leurs parcours socio-administratifs des changements de statuts de plus en plus fréquents et réguliers, propices au développement du non-recours aux droits. (...) Ces changements forgent et consolident des 'espaces de précarités'. En effet, les personnes qui vivent ces changements restent de plus en plus longtemps 'coincées' dans des interstices, entre deux statuts, et ne parviennent pas ou plus à régulariser leurs situations administratives. »<sup>47</sup>

Le problème vient parfois de l'administration même, qui est en retard et laisse les citoyens sans statut. Par exemple, le retard pris par l'Office des étrangers a mis dans des situations « plus que précaires » des personnes : elles ne peuvent pas voyager à l'étranger ou entreprendre des démarches en ligne, elles connaissent des difficultés pour ouvrir un compte bancaire ou bénéficier d'allocations sociales<sup>48</sup>.

Aussi, nous croyons observer que les actions réalisées pour contrôler les allocataires sociaux sont souvent plus efficaces et plus fouillées que celles pour aider les personnes en situation de non-recours aux droits<sup>49</sup>. Regard subjectif de notre part ?

---

<sup>46</sup> Sur les opportunités et les risques, voir : E. Degrave, *Opportunités et risques du numérique pour le citoyen usager des services publics, Vulnérabilités et droits dans l'environnement numérique*. (Jacquemin, H. & Nihoul, M. (eds.). Bruxelles: Larcier, p. 551 – 570 ; E. Degrave *Les organismes publics et la numérisation des processus décisionnels, L'action publique et le numérique*. Paris: Société de législation comparée, p. 49-61.

<sup>47</sup> Noël, Laurence, 2021. « Non-recours aux droits et précarisations en Région bruxelloise », dans *Brussels Studies*, Collection générale, n° 157, mis en ligne le 30 mai 2021, page 7.

<sup>48</sup> <https://www.lalibre.be/belgique/politique-belge/2022/09/15/demande-de-solution-urgente-pour-les-etrangers-en-attente-de-renouvellement-de-leur-titre-OSF2IG4IRRF3RDZEG5EPKL4LWU/>

<sup>49</sup> Sur le contrôle des allocataires sociaux, voir : Degrave, Elise, « Contrôle des assurés sociaux et profilage dans le secteur public », J.T., 2015, pp. 517 à 519 ; E. Degrave, *Les citoyens contrôlés via leurs données Covid ? Le « datamatching » et le « datamining »* utilisés par l'État, JT, 2021, pp. 125 à 128.

Nous rappelons aussi que la transparence de l'administration est le corolaire du principe de « collecte unique » des données et que les citoyens ne peuvent souvent pas visualiser les parcours de leurs propres données.

### **Un vrai débat de société sur la numérisation de la société et, en particulier, des services d'intérêt général**

La numérisation des services d'intérêt général et la réduction (voire la disparition) des canaux de communication traditionnels (tels que le papier, le téléphone et les guichets) entre ces services et leurs publics est une réforme de nature à transformer radicalement les liens qui nous lient les uns aux autres et qui font qu'ensemble nous faisons société. Cette question mérite de faire l'objet d'un large débat public.

La numérisation est présentée pour l'instant comme une évolution technologique, un changement inéluctable et qui doit s'opérer dans la rapidité pour ne pas être en désavantage face aux autres pays, face aux autres régions. Excuse qui empêche et évite d'y voir une question politique, de faire un débat de société et de réfléchir sur des questions fondamentales telles que l'égalité des citoyens et citoyennes, le respect de la vie privée et des données personnelles, la sécurité, les conséquences sur l'environnement ou sur la cohésion sociale. Il faut savoir distinguer l'important de l'urgent. Nous nous posons des questions sur la place de l'humain à l'ère du numérique. Nous nous demandons pour qui, avec qui et comment se réalise la transformation numérique ? Nous nous interrogeons sur ce qui est intéressant de numériser, sur la manière dont cette numérisation devrait s'opérer et sur le fait de savoir si certains services doivent ou non être numérisés. Nous voudrions ouvrir un débat de société sur les transformations qui s'opèrent et qui devraient s'opérer dans notre société pour que les technologies numériques nous mènent à plus d'égalité et plus d'émancipation sociale, en tenant toujours compte des limites de notre environnement.

## 4. NOS CRITIQUES DE L'ORDONNANCE BRUXELLES NUMÉRIQUE

Nous pouvons comprendre que le ministre de la Transition numérique décide de réaliser une législation pour mettre en ordre la numérisation des services publics régionaux et locaux, puisque pour l'instant nous assistons à un processus qui se caractérise par le manque de réflexion, la désarticulation et l'inaccessibilité. De l'obligation de disposer d'un email à celle d'accepter à la va-vite des conditions d'utilisations, il est urgent en effet de poser un cadre clair et de garantir la qualité. C'est ce cadre de référence qui permettra de garantir aux citoyens un accès aux services et aux droits.

Mais, nous considérons que cette ordonnance devient un piège si elle ne garantit pas l'accessibilité aux services régionaux et locaux aux personnes qui, par choix ou par force, sont hors connexion. Nous ne pouvons simplement pas entendre l'argument selon lequel l'accessibilité aux services de manière plus globale n'est pas une des compétences du cabinet du ministre de la transition numérique. La voie du digital est l'évolution d'une société entière, elle ne peut donc pas être pensée seule. La concertation, au sein du gouvernement doit pouvoir être transversale, au-delà de la répartition des compétences entre ministres, au vu des conséquences catastrophiques sur des milliers de citoyens et sur les associations et services de première ligne de la Région. Nous ne voulons pas continuer à voir la fragmentation de la société se concrétiser à cause d'analyses théoriques basées sur une répartition formelle des responsabilités. C'est pour cela que ce projet sur la digitalisation, sans mention d'obligations connexes, complémentaires, pour l'accessibilité des services, n'est pas envisageable.

Comme nous l'avons déjà énoncé, certains principes généraux de droit administratif, tels que le principe de continuité du service public, le principe de bonne administration (fiabilité et convivialité), le principe d'égalité ou le principe d'accessibilité sont mis à mal s'il n'y pas une option humaine pour accéder aux services publics. Voilà notre première critique : la base doit être de garantir et de financer des guichets physiques accessibles à tous et toutes. C'est sur ce socle physique que doivent être pensées les alternatives numériques des services administratifs. En fait, il y a toute une série de critiques à faire sur base des informations que nous avons obtenues et des documents d'avant-projet que nous avons lus.

Fondamentalement, tant dans la lettre que dans l'esprit, cet avant-projet du Ministre Clerfayt n'est pas amendable, quels que soient les changements que l'on pourrait y apporter. L'esprit de cette loi régionale est d'instaurer la dématérialisation totale des services publics et d'installer définitivement le digital par défaut dans les relations entre les administrations et les habitants et habitantes de Bruxelles. L'esprit d'une loi exprime la volonté du législateur et cette volonté ici est clairement de tout dématérialiser. Si on ne change pas d'esprit, l'ordonnance-décret sera toujours la mise en forme législative de la fin de la présence humaine dans la relation avec l'autorité administrative. Le seul biais relationnel sera un robot dont le langage codé est compliqué à comprendre sinon incompréhensible pour près de la moitié de la population. Nous demandons donc au ministre de retirer son projet. Il faut changer de logiciel: au digital par défaut, nous opposons le principe de "l'humain par défaut", du "face-à-face par défaut". Nous voulons d'une société où l'humain prime, le numérique vient en complément.

Ceci étant posé, si nous nous penchons sur la version du 19 octobre de l'avant-projet d'ordonnance, plusieurs problèmes internes au texte peuvent être soulevés.

Nous demandons d'évaluer l'impact de l'ordonnance selon plusieurs points de vue :

- économique : va-t-il y avoir des économies réalisées notamment par rapport au coût de la numérisation? Si oui, où sera réinvesti l'argent économisé ? Quels sont les coûts à assumer par les citoyens ? Quels sont les coûts que les associations vont assumer si, comme jusqu'à présent, elles assurent l'accès aux droits des personnes en difficulté ?
- Sociologique : est-ce que cette ordonnance augmente le risque d'exclusion et d'augmentation de la pauvreté à Bruxelles ?
- Juridique : notamment au niveau de la discrimination indirecte, des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité du service public, ainsi que sa conformité avec le RGDP.

**CHAMP D'APPLICATION DE CETTE ORDONNANCE ? :** nous nous demandons quel est le champ d'application de cette ordonnance. Vise-t-elle exclusivement les institutions publiques régionales et locales, ou est-elle pensée pour atteindre aussi les personnes morales de droit public qui dépendent, directement ou indirectement, de la Région de Bruxelles-Capitale ? Les autorités administratives qui exercent les compétences dévolues à l'Agglomération bruxelloise sont-elles aussi concernées ?

**CHOIX NUMÉRIQUE :** nous avons observé que le choix d'usage d'une procédure en ligne par l'usager est considéré, dans le cadre de la procédure administrative concernée, comme étant définitif. Mais, en tenant compte du fait que l'usager ne dispose pas toujours d'une alternative au canal numérique, de quel choix nous parle le législateur ? D'ailleurs, le choix de l'usager ne peut pas être définitif, il doit pouvoir être reconsidéré à tous les moments de la procédure (parce que les situations personnelles changent), comme l'article 42 du RGPD le stipule. De plus, comme le RGPD l'expose, le consentement doit être libre et éclairé, c'est-à-dire que la personne concernée doit disposer d'une véritable liberté de choix, sans que le refus de son consentement suppose de subir de préjudice.

**STRATÉGIE D'ACCOMPAGNEMENT VERS LE NUMÉRIQUE :** les services régionaux et locaux vont être obligés de rédiger une stratégie d'accompagnement vers le numérique pour les personnes rencontrant des difficultés. Mais cette stratégie est laissée aux bons soins de l'institution concernée. Cet avant-projet d'Ordonnance ne définit aucun critère d'obligation de résultat. Bien évidemment, il n'oblige pas non plus à maintenir une forme d'accompagnement qui passe par l'humain (guichet ou ligne téléphonique). Les stratégies d'accompagnement seront évaluées par le CIRB, qui rendra un avis purement consultatif et non contraignant. Nous demandons que l'Ordonnance établisse des critères d'accessibilité obligatoires, et que l'ouverture de guichets soit bien sûr incluse parmi ces critères. Nous demandons la participation des publics et des associations qui les accompagnent dans la rédaction de ces critères d'accessibilité.

Enfin, quelle posture et quelles mesures adopterez-vous si l'accompagnement ne porte pas ses fruits, si les personnes rencontrant des difficultés avec le numérique restent sur le carreau et ne peuvent bénéficier des droits qui leur reviennent légalement ?

**SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE POUR L'ADMINISTRATION OU POUR LES USAGERS ? :** Une autre question traitée dans cette ordonnance est la simplification administrative. Mais, nous demandons que ces instances portent leurs efforts d'abord sur la simplification des relations entre les usagers et les institutions. Le motif éventuel de simplification et de meilleur service doit être mis en balance avec le principe de l'accès de tout le monde aux droits économiques et sociaux.

**COMMUNICATION AVEC LES SERVICES PUBLICS :** nous demandons que la communication soit basée sur le principe de « l'humain par défaut », du « face-à-face par défaut », du « vivant par défaut ». Nous demandons que la communication ne soit pas numérique par défaut mais qu'elle soit numérique seulement suite à la demande expresse et préalable des usagers informés des conséquences de leur choix. Le fait d'avoir fourni une adresse email ou d'avoir rempli une démarche en ligne n'est certainement pas preuve de ce consentement libre et éclairé.

Nous nous inquiétons de l'usage d'eBox comme canal exclusif de communication. Certes, cette boîte aux lettres électronique est plus sûre que d'autres mais elle est reliée à une adresse email. Il est extrêmement fréquent que des mots de passe soient oubliés... Si les administrations communiquent par eBox ou par email, quelle valeur légale a cette communication ? Quelle fréquence de consultation est exigée aux citoyens, par exemple ?

Le fait que les usagers sont tenus d'informer les institutions de tout changement dans leurs coordonnées électroniques nous inquiète : qu'est-ce que cela implique ? Est-ce qu'un usager qui ne fournit pas sa nouvelle adresse mail peut être informé à son adresse non valide et sanctionné pour non-réponse ?

**DROIT DE PRENDRE CONNAISSANCE SUR PLACE :** comme Anne Maesschalk le dénonce dans son article *Le vivant par défaut* : « L'imposition d'une procédure en ligne pourrait également mettre en cause un autre droit garanti celui-là par le Décret relatif à la publicité de l'administration qui permet de « demander à une autorité administrative le droit de prendre connaissance sur place de tout document administratif et de toute information environnementale, d'obtenir des explications à son sujet ou d'en recevoir communication sous forme de copie. Si l'Ordonnance décret est votée, les recours à la Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA) vont se multiplier<sup>50</sup> car si tout est numérique, se rendre sur place dans une administration et obtenir une explication à propos d'un document et en recevoir une copie, paraît bien compromis. »

**PAGES WEB ACCESSIBLES :** nous demandons que l'ordonnance impose (via des sanctions, des délais imposés) que les services numériques mis en place par les différentes administrations respectent la réglementation de la Région par rapport à l'accessibilité. En effet, depuis que la question de l'accessibilité des sites web a été débattue au Parlement bruxellois, la réponse a été de «refourguer» au secrétariat à l'Egalité des chances la question et non à la Transition numérique. Or, le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise (CIRB), sous tutelle du ministre de la transition numérique, est en charge du Plan d'appropriation numérique des Bruxellois et détient beaucoup de compétences techniques nécessaires pour le faire. A cet égard, il faudrait à minima exiger un partage des responsabilités entre Equal Brussels et le CIRB.

**Bref, nous plaçons par un changement de paradigme. Comme le titre de la pétition de CABAN<sup>51</sup> au Parlement bruxellois l'énonce, nous voulons : L'HUMAIN D'ABORD, LE NUMÉRIQUE ENSUITE<sup>52</sup>. Les guichets ne doivent pas être une alternative maintenue dans le cadre du numérique tout puissant. Nous voulons des espaces physiques d'accueil accessibles et chaleureux pour les personnes en difficulté avec le numérique, pour les personnes analphabètes, pour celles qui parlent une autre langue, enfin pour toutes celles qui précisent ou souhaitent avoir un contact humain avec les services au public. Nous voulons une réflexion de fond sur la manière dont les technologies numériques peuvent contribuer à plus d'égalité et plus d'émancipation sociale. Ouvrons un débat public pour que les Bruxelloises et les Bruxellois s'expriment sur les services au public qu'ils veulent, sur la société dont ils rêvent.**

---

<sup>50</sup> <https://cada.cfwb.be/22/12/1994> - Décret relatif à la publicité de l'administration

<sup>51</sup> CABAN est le Collectif des acteurs bruxellois de l'accessibilité numérique : <https://caban.be>

<sup>52</sup> <https://democratie.brussels/initiatives/i-138>