

## Carte blanche « Bruxelles numérique » : une mesure discriminatoire

Dans quelques jours, le gouvernement bruxellois va présenter au parlement un projet d'ordonnance intitulée « Bruxelles numérique », porté par le ministre Clerfayt. 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'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. Selon le Baromètre de l'inclusion numérique 2022<sup>1</sup> [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 socioéconomique (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.

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 aux 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. 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.* »<sup>2</sup> 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.

---

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

<sup>2</sup> « **Pas question d'abandonner le citoyen face au numérique** », Bernard Clerfayt, <https://clerfayt.brussels/fr/pas-question-dabandonner-citoyen-face-numerique>

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'aides 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 toutes et tous. Nous dénonçons la dématérialisation irréfléchie des services. 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. Cette question mérite de faire l'objet d'un large débat public.

**Signataires :**

1. Dounia Aarab, directrice du centre de jour L'Orée
2. Sana Abboud, membre du CA de la Maison Médicale Le Noyer
3. Yael Abdissi, directeur CASAFA ASBL PETITS RIENS
4. Muriel Allart, coordinatrice Housing First, le Smes asbl
5. Dora Amouche, directrice asbl Entraide & Culture
6. Alexandre Ansay, directeur du CBAI
7. Adeline Anta Anta, directrice le Cactus asbl
8. Noureddine Arbane, représentant Addec asbl
9. Elsa Bailly, coordinatrice générale ADIF Infor-Femmes
10. Olivier Balzat, directeur Question santé
11. Carine Barthélemy, coordinatrice de La Rue asbl
12. François Baufay, directeur Entr'Aide des Marolles
13. Edward Bekaert, directeur Bruxelles Accueil Porte Ouverte asbl
14. Foued Bellali, coordinateur Asbl 2Bouts
15. Renaud Bellen, directeur du GSARA ASBL
16. Ali Benabid, président CC-Cohésion Sociale
17. Binevsa Berivan Akgul, Institut Kurde de Bruxelles
18. Charlotte Bertin, directrice Bouillon de Cultures asbl, administratrice déléguée à la gestion journalière Maison de Jeunes Action Josaphat ASBL, déléguée à la gestion journalière Le Caméléon Bavard ASBL
19. Jos Bertrand, président ESO (European Senior Organisation)
20. Mathieu Bietlot, directeur La Maison du Livre asbl et Collectif 21
21. Cécile de Blic, directrice de SINGA Belgium
22. Marie-France Boeve et Laury Inghelbrecht, administratrice et directrice de la MDE (la Maison des Enfants d'Anderlecht-ASBL)
23. Nathalie Bogaert, coordinatrice du Partenariat D+ de Schaerbeek & Saint-Josse asbl
24. Clément Bogaert, directeur Service Social des Solidarités (SESO) asbl et Solidarité Etudiants du Monde (SETM) asbl
25. Catherine Bosquet, présidente du CVTS (comité de vigilance en travail social)
26. Zakiya Bougrine, assistante sociale Maison Médicale l'Aster
27. Khadija Bouzalmad, coordinatrice Apprenti-Sage asbl
28. Michel Boving, directeur ARC-Action et Recherche Culturelles asbl
29. Benjamin Brooke, codirecteur DoucheFLUX

30. Périne Brotcorne, chercheuse au CIRTES, UCLouvain
31. Antoinette Brouyaux, Associations 21 pour un développement durable
32. Amélie de Bruyn et Mélody Nenzi, codirectrices de l'asbl Les Amis d'Aladdin
33. Rohnny Buyens, responsable S-plus Brussel vzw
34. Simon de Brouwer, directeur du SeTIS Bruxelles
35. Vladimir Caller, rédacteur en chef du journal Le Drapeau rouge
36. Geoffroy Carly, directeur Centres d'Entraînement aux Méthodes d'Éducation Active
37. Eduardo Carnevale, coordination générale du Collectif Alpha
38. Rudy Cassart, directeur Banlieues asbl
39. Sylvie Cassiers, directrice de l'asbl Résad
40. Céline Caudron, secrétaire fédérale du Ciep-MOC Bruxelles
41. Josette Charles, accueillante et administratrice PASSAGES asbl
42. Quentin Charon, coordinateur de l'Union des Locataires de Schaerbeek
43. Caroline Céphale, coordinatrice Le coin des Cerises asbl
44. Ali Cicek, directeur SIMA ASBL
45. Pierre de Coninck, coordinateur SSM ANAIS
46. Anne Coppieters, directrice générale de Lire et Écrire Bruxelles
47. Thomas Cotman, directeur Centre Psychothérapeutique de jour et de nuit du WOPS asbl
48. Gaëlle Coulanges, coordinatrice Le Pavillon asbl
49. Guilhem de Crombrugghe, directeur Prospective Jeunesse asbl
50. Thomas Dabeux, responsable plaidoyer Inclusion asbl
51. Odile Dayez, directrice des Actions Sociales Les Petits Riens
52. Françoise Debatty, responsable du Comité de quartier Saint-Denis (Stop-inondations)
53. Françoise De Boe, membre de l'équipe de coordination nationale ATD Quart Monde
54. Bénédicte Defosse, coordinatrice pédagogique Hadep asbl Centre Pazhapa, hébergement pour personnes handicapées mentales adultes
55. Elise Degrave, professeure à la Faculté de droit de l'Université de Namur
56. Anne Dekeyser, coordinatrice de l'ASBL Douzerome
57. Marc De Koker, directeur de l'AMO Rythme
58. Nicolas De Kuyssche, directeur Le Forum-Bruxelles contre les inégalités
59. Veronique De Leener, directrice de Maks vzw
60. Marie-Sarah Delefosse, directrice générale du Centre Permanent pour la Citoyenneté et la Participation (CPCP)
61. Maroussia del Marmol, directrice Centre de Formation 2 mille ASBL
62. Hélène Delory, directrice EYAD ASBL
63. Laurent Demoulin, directeur de l'asbl DIOGENES
64. Eliane Demunter, administratrice Grandir Ensemble
65. Christophe Denoël, directeur général Asbl Molenbeek Vivre Ensemble (MOVE)
66. Savannah Desmedt, coordinatrice des Habitant·e·s des images ASBL et du Comité Humain du Numérique
67. Arnaud De Temmerman, directeur Les Amis d'Accompagner
68. Carmen Diaz Aranda, coordinatrice locale de Cohésion Sociale asbl Ensemble pour 1060 !
69. Ariane Dierickx, directrice de L'Ilot
70. Pascale Duqué, responsable de projet Alpha/FLE MAISON DE QUARTIER DU DRIES
71. Hélène Eggen et Sébastien Hertsens, représentants de Dynamo AMO
72. L'équipe de Domaine Public
73. L'équipe de Tactic asbl
74. Assetou Elabo, directrice Atouts Jeunes AMO
75. Tamimount Essaidi, directrice de la MQSA asbl
76. Sylvain Etchegaray, directeur asbl ÂGO
77. Pierre Evrard, direction FCJMP et administrateur gestionnaire du SEFoP
78. Eric Fairier, directeur Centre de crise Abaka PEP
79. Jacqueline Fastrès, directrice asbl RTA
80. Damien Favresse, coordinateur Centre Bruxellois de Promotion de la Santé
81. Manon Flagel, assistante sociale Free Clinic ASBL
82. Jean Flinker, responsable d'Attac-Bruxelles [1]
83. Virginie Fontaine, coordinatrice générale Service de Santé Mentale Psycho-Etterbeek ASBL

84. Maïté Frérotte, secrétaire générale Liages asbl
85. José Garcia, secrétaire général du Syndicat des Locataires
86. Georgia Giagzidis, directrice de l'Atelier des petits pas
87. Bruno Gilain, directeur général Convivial et François Bruylants, directeur général adjoint de Convivial
88. Barbara Goethals, membre du staff « pauvreté » Brussels Platform Armoede
89. Anne Gauthier, responsable de la Coordination Sociale de Schaerbeek
90. François Graas, coordinateur des campagnes et du plaidoyer Amnesty International Belgique francophone
91. Véronique Guisen, directrice "Atelier du web"-Espace public numérique. Administration Communale de Saint-Gilles
92. Yahyâ Hachem Samii, directeur de la Ligue Bruxelloise pour la Santé Mentale
93. Gilles Hallez, directeur Wolu-Services asbl
94. Mina Hamdani, présidente du CA du CFBI asbl
95. Samuel Haquin, directeur de la Porte Verte-Snijboontje et Porte Verte-éducation
96. Sophie Haulet, directrice Le SERAC asbl (Service d'Accompagnement pour personnes handicapées adultes)
97. Emilie Hendrick, coordinatrice le Maître Mot asbl
98. Philippe Hennaux, directeur médical L'Equipe Asbl
99. Christophe Henrion, coordinateur de l'Ambulatoire-Forest
100. Stéphane Heymans, directeur général CSD Bruxelles - Centrale de Services & de Soins à Domicile
101. Christophe Heyvaert, coordinateur du Guichet d'Economie Locale de Saint-Gilles (Village Partenaire)
102. Heleen Huysentruyt, vzw Wijkpartenariaat-De Schakel
103. Jean-Claude Ilunga, Les Amis du Congo Solidarité ASBL
104. Anne Iwens, directrice GAFFI asbl
105. Rajâa Jabbour, directrice de l'ASBL Le Troisième œil
106. Josselin Jamet, directeur ASBL Samarcande
107. Anita Jambers, attachée à la direction Pierre d'Angle asbl
108. Christophe Janssen, codirecteur du Centre Chapelle-aux-Champs
109. Gbahi Kouakou, coordinateur Le Piment asbl
110. Giulio Lacovone, coordinateur du CASI-UO asbl
111. Yvette Lahaut-Van den Eynde, présidente du Comité de quartier "Ophem & C°"
112. Yves Lambrechts, administrateur de l'Institut de la Vie
113. Sophie Lanoy, directrice politique à la LUSS
114. Sophie Laurière, coordination Centre de Planning Familial d'Ixelles asbl
115. Juan Latorre, directeur Harmonisation Sociale Schaerbeekoise (HSS asbl)
116. Paul Laurent, EPN Mobile Brabant
117. David Leclercq, directeur Fédération Laïque de Centres de Planning Familial
118. Stéphane Leclercq, directeur de la Fédération Bruxelloise des Institutions pour Toxicomanes (FEDITO BXL)
119. Véronique Lederman Bucquet, directrice générale de l'ASBL Service social juif
120. Rebecca Lejeune, coordinatrice de l'asbl Seniors Académie
121. Bruno Lemaire, président de CAP Brabantia
122. Johan Leman, président Foyer vzw
123. Adrien Lenoble, codirecteur Mission Locale pour l'emploi de Saint-Gilles
124. Marc Linard, président de l'Organe d'administration du Service Social de Cureghem asbl
125. Anne Lixon, présidente du CA Maison médicale Alpha Santé
126. Pierre Marage, « le Parrain » du Gang des Vieux en Colère
127. Véronique Marissal, coordinatrice de la Coordination des Ecoles de Devoirs de Bruxelles asbl
128. Stefania Marsella, assistante sociale Maison Médicale Calendula
129. Yves Martens, coordinateur Education permanente du Collectif solidarité contre l'exclusion
130. Jean-Philippe Martin, administrateur-délégué de CFS asbl, de Starting-Block asbl, de Victoire 98 asbl
131. Sylviane Martin, directrice de la Maison de Quartier d'Helmet
132. Erick Mascart, secrétaire général d'Educode
133. Fred Mawet, secrétaire générale ChanGements pour l'égalité
134. Cécile Mayembe, coordinatrice de l'asbl Nti ya Mangulu-Le Manguier en Fleurs
135. Les membres du collectif Travail social en lutte
136. Thibault de Menten, coordinateur de Loyers Négociés

137. Ouiam Messaoudi, secrétaire générale Esenca
138. Louise Métrich, responsable régionale Vie Féminine Bruxelles
139. Magali Mineur, co-directrice du Théâtre de la parole
140. Mapunza Moke, directrice du CEDAS ASBL
141. Christine Nerenhausen, coordinatrice Quartier et Famille asbl
142. Sotieta Ngo, directrice générale du CIRÉ
143. Céline Nieuwenhuys, secrétaire générale de la Fédération des services sociaux
144. Deborah Oddie, directrice Maison d'accueil Escale
145. Niels Osselaer, coordinateur Club Norwest
146. Alette Parfonry, directrice générale SIREAS, FAE, SASB ASBLs
147. Lauriane Paulhiac, coordinatrice CABAN-DIBAC ASBL
148. Ingrid Payan, coordinatrice du Comité de la Samaritaine asbl
149. Sylvie Pinchart, directrice Lire et Écrire Communauté française
150. Stefan Platteau, coordinateur Fobagra – Auberges numériques
151. Nicolas Poncin, coordinateur Infor GazElec
152. Nora Poupart, coordinatrice Services Sociaux des Quartiers 1030
153. Emmanuelle Poznanski, directrice du Senghor Centre Culturel d'Etterbeek
154. Jérémie Rafalowicz, gestionnaire Maison médicale Botanique ASBL
155. Andrea Rea, professeur à l'Université Libre de Bruxelles
156. Olivier Renard, coordinateur Planning Familial d'Auderghem
157. Edith Rioux, directrice de l'APEDAF (Association des Parents d'Enfants Déficients Auditifs Francophones)
158. Gilles Roggen, coordinateur La Ruelle asbl
159. Céline Rouge, Frédéric Hoebeek, Lorenzo Zanusso, administrateurs de CheCoPa asbl
160. José Sanchez Alonso, coordinateur Democratie Plus
161. Luccia Saponara, directrice Ateliers du Soleil asbl
162. Jihan Seniora, coordinatrice de Sofélia
163. Karine Seront, directrice de la Febul
164. Delphine Serriere, intervenante sociale au sein de la Maison Médicale des Primeurs à Forest
165. Jeanne-Marie Sevaux, directrice AMO CARS
166. Lola Shqipe Kaçiu, présidente/coordinatrice de Les AlBelges ASBL
167. Edgar Szoc, président de Ligue des droits humains
168. Marie-W Tercelin, directrice du Partenariat Marconi
169. Frédérique Theunissen, présidente d'ASAH RW (Associations des Services d'Accompagnement et d'actions en milieu de vie pour personnes Handicapées)
170. Léa Tonnaire, animatrice cirque asbl Trapèze
171. Marc Trémouroix, président de l'asbl Altéo
172. Maria Tsakiris, coordinatrice au Service d'Actions Sociales LE FIGUIER
173. Selma Tunakara, coordinatrice FEZA asbl-Femmes Epanouies et Actives
174. Honoré Ufitinema, responsable administratif & financier FIJ asbl
175. Timur Uluç, secrétaire général Commission Justice et Paix
176. Laurent d'Ursel, secrétaire du Syndicat des immenses
177. Daan Uytterhaegen, directeur Ligo Brusselleer
178. Céline Van Aubel, directrice d'AMOS Amo
179. Cécile Vanden Bossche, coordinatrice Précarité-Santé mentale Plateforme Bruxelloise pour la Santé Mentale
180. Jerry Vandeput, Centre d'Alphabétisation pour Travailleurs Immigrés
181. Pascale Van der Belen, directrice Info-sourds de Bruxelles asbl
182. Caroline Vandermeersch, directrice du Centre de Service Social de Bruxelles Sud-Est asbl CASG agréé COCOF
183. Noémie Van Erps, secrétaire générale de Soralia
184. Aurélie Van Gucht, coordinatrice Logement à la vzw-Buurthuis/Maison de quartier Bonnevie-asbl
185. Werner Van Mieghem, coordinateur du Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat (RBDH/BBRoW)
186. Fabrice Van Reymenant, directeur Bxl Laique asbl
187. Eric Vermeersch, directeur Centre socialiste d'éducation permanente (CESEP) ASBL
188. Pablo Vidal, coordinateur du réseau intersectoriel de captation et maintien en logement Bru4Home

189. Daan Vinck, directeur Hobo vzw
190. Angela van de Wiel, directrice SAAMO Brussel vzw
191. Alain Willaert, coordinateur général du Conseil bruxellois de coordination sociopolitique ASBL
192. Lucie Wingender, pédopsychiatre SSM L'Eté
193. Yaël Wischnevsky, directrice La Chôm'hier AID asbl
194. Vincent Yzerbyt, professeur de psychologie sociale et culturelle à l'UCLouvain
195. Jamal Youssfi, directeur artistique Compagnie des Nouveaux Disparus
196. Serge Zombek, directeur médical et coordinateur général Centre de Guidance d'Ixelles