

## [CP] Tout le monde doit avoir accès aux services essentiels, sans passer nécessairement par le numérique

---

**Ce 30 janvier, Lire et Ecrire a déposé, avec des centaines d'associations et de scientifiques européens, une lettre ouverte demandant aux autorités européennes de garantir l'accessibilité aux services essentiels.**

Dans le cadre de la campagne <https://righttooffline.eu/>, lancée par Lire et Ecrire, 650 associations et scientifiques issus de toute l'Europe ont signé une lettre ouverte pour demander **un moratoire sur la numérisation des services essentiels.**

Une pause nécessaire pour permettre d'une part, de légiférer pour garantir le contact humain avec ces services et d'autre part, de mener un large débat de société sur la place que doit occuper le numérique.

Cette campagne européenne dénonce le caractère discriminant de la numérisation des services essentiels (services bancaires, postaux, administratifs, etc.) à l'égard des personnes les plus vulnérables.

**Aujourd'hui, plus de 40 % de la population européenne ne maîtrise pas les compétences numériques de base.**

L'évènement, organisé par l'asbl Lire et Ecrire à l'invitation de trois parlementaires européens Estelle Ceulemans (S&D), David Cormand (Greens), Catarina Martins (The Left), a été l'occasion de plusieurs interventions plaidant pour une meilleure prise en compte de ces personnes numériquement fragilisées.

« *Le digital doit être accessible, et il faut une accessibilité humaine aux services essentiels* » a déclaré à cette occasion Estelle Ceulemans, eurodéputée du groupe socialiste et ancienne Secrétaire générale de la FGBT Bruxelles. « *On a besoin de vous, la société civile, pour nourrir nos recommandations* ».

Parmi les groupes les plus en difficulté avec le numérique, citons les personnes âgées, les personnes peu diplômées, les personnes analphabètes, les personnes sans emploi mais aussi les femmes, les personnes en situation de handicap et les personnes au statut migratoire précaire.

Marthe Diomande, apprenante en alphabétisation à Lire et Ecrire, a rapporté son expérience, au nom de toutes les personnes en situation d'illettrisme : « *On va à la banque, on nous demande d'aller à la borne, on commence à paniquer, tout le monde nous regarde. La honte, la panique, c'est insupportable. On se sent rejetés, abandonnés et inutiles pour la société. Nous n'avons plus de vie privée car nous sommes dépendants de nos enfants ou de personnes inconnues pour nous aider.* »

**Que peut faire l'UE pour garantir un accès égal pour toutes et tous aux services essentiels ?**

L'Union européenne et ses États-membres reconnaissent l'urgence de former la population au numérique et de mettre en place des dispositifs d'aide au numérique pour accompagner les personnes en difficulté.

Pour Lire et Ecrire et les signataires de la lettre ouverte, ces réponses ne sont pas suffisantes. Il faut aussi garantir le contact humain avec les services essentiels.

Les signataires de la lettre ouverte demandent l'adoption, au niveau européen, d'une législation garantissant le maintien des canaux non numériques. Les guichets, les services téléphoniques et le courrier postal doivent être de qualité, disponibles en suffisance, et ne pas impliquer de surcoût pour les usagers.

« *Le numérique pose des problèmes à un grand nombre de citoyens, aux personnes les plus vulnérables au numérique mais aussi à d'autres. Nous sommes conscients de l'urgence de mener une action à ce sujet* », a déclaré le représentant de la Commission européenne, Jiri Svarc (DG Emploi, Chef d'unité Droits sociaux/ Inclusion)

David Cormand (MEP, France) a abordé la question de l'usage des algorithmes dans les systèmes de protection sociale : « *Les algorithmes installent de l'arbitraire dans les administrations, alors qu'ils sont présentés comme objectifs. En fait, le numérique c'est formidable s'il y a un contrôle démocratique et citoyens* ».

Enfin, Catarina Martins (MEP, Portugal) a conclu l'évènement avec des propos allant dans le sens des revendications portées par l'asbl Lire et Écrire et les signataires de la lettre : « ***Nos vies ne sont pas aussi simple que "tapez 1 ou tapez 2" ; on a besoin de se parler les uns aux autres*** ».

### **Un combat en faveur de la place de l'humain**

Le développement du numérique questionne fondamentalement nos sociétés. Au quotidien, il empêche un nombre important de personnes d'accéder à leurs droits. Il invite également à réfléchir sur la société que nous voulons, à la place que peuvent y occuper les relations humaines. La digitalisation n'est pas qu'une question technique, mais bien politique.



Estelle Ceulemans (S&D, MEP) reçoit la lettre ouverte de Lire et Écrire signée par 650 organisations

Au cours de l'évènement du 30 janvier, les représentants de l'UE présents se sont vu remettre la lettre ouverte (photo) pour relayer les demandes de la société civile européenne auprès de la Commission, du Conseil européen et du Parlement européen ; et pour faire vivre ce débat important à travers l'Europe.



De gauche à droite : Sarah Chaufouraux et Marthe Diomande (Lire et Écrire) ; Estelle Ceulemans (MEP, S&D) ; Louise Culot (Lire et Écrire) et David Cormand (MEP, Les Verts)

Contact presse :

Cécilia Locmant [cecilia.locmant@lire-et-ecrire.be](mailto:cecilia.locmant@lire-et-ecrire.be)  
0474 33 85 60