



CRITIQUES ET PROPOSITIONS DE LIRE ET ECRIRE BRUXELLES

CONCERNANT LE PROJET D'ORDONNANCE BRUXELLES NUMÉRIQUE

APPROUVÉ PAR LE GOUVERNEMENT RÉGIONAL LE 28 SEPTEMBRE 2023 :

POUR QUE LES GUICHETS PHYSIQUES ET LES SERVICES TELEPHONIQUES SOIENT GARANTIS

Nous tenons à souligner que l'entièreté du projet d'ordonnance nécessite une analyse approfondie de la part du secteur associatif bruxellois, ce qui n'a pu à ce stade être réalisé.

Ceci étant dit, Lire et Ecrire Bruxelles demande dès maintenant que des modifications, des clarifications et des ajouts soient faits dans l'article 13 §1, 2 et 8 du projet d'ordonnance afin que les guichets physiques et les services téléphoniques soient garantis sans ambiguïté.

Notre revendication principale a trait à l'article 13§1 2° et §2 3°

Le projet d'ordonnance Bruxelles numérique, qui vise à rendre les administrations intégralement disponibles en ligne (article 4), n'est pas satisfaisant. Il prévoit, en effet, comme alternatives au numérique (article 13) « un accueil physique et un service téléphonique, un contact par voie postale OU toute autre mesure permettant de réaliser les procédures administratives ou les communications autrement qu'en ligne ». Ce « OU » est problématique. A cause de ce mot, les guichets physiques et les services téléphoniques ne sont pas garantis. Notre revendication principale est la suppression de ce « ou ». **L'article 13 doit être formulé clairement, de la façon suivante. Il faut « un accueil physique, un service téléphonique et un contact par voie postale. »**

Pour être complet sur la critique et la proposition principales

Par rapport à la version précédente du texte (celle du 22 juin), le « ou » a été supprimé entre « accueil physique et service téléphonique ». Mais le « ou » a été déplacé quelques mots plus loin. La phrase a en effet été complétée par « ou toute autre mesure permettant de réaliser les procédures administratives ou les communications autrement qu'en ligne ».

En fait, il y a deux manières de comprendre la formulation de l'article 13 §1 2° et § 2 3° du projet d'ordonnance « un accueil physique et un service téléphonique, un contact par voie postale ou toute autre mesure permettant de réaliser les procédures administratives ou les communications autrement qu'en ligne »

Soit on peut comprendre qu'il y aura un accueil et un téléphone. Et aussi qu'il y aura un contact postal ou tout autre mesure hors-ligne. Dans ce cas, accueil et téléphone sont garantis, mais pas la voie postale (qui peut être remplacée par d'autres mesures hors-ligne).

Soit on peut comprendre qu'il y aura un accueil, un téléphone, un contact postal ou tout autre mesure hors-ligne. Dans ce cas, rien n'est garanti à part une alternative au numérique (que ce soit un accueil, un téléphone, un courrier ou autre chose).

Cette phrase est donc à tout le moins sujette à interprétation. Elle ne garantit donc pas les guichets et les services téléphoniques.

Nous voulons que soient garantis guichets, téléphones et courriers postaux. C'est une addition des moyens hors-ligne que nous voulons, pas des alternatives. **Pour qu'il n'y ait aucune ambiguïté, il faut reformuler ce passage, en mettant « un accueil physique, un service téléphonique et un contact par**

voie postale »... point final. Il est éventuellement également possible de mettre « un accueil physique, un service téléphonique, un contact par voie postale et toute autre mesure permettant de réaliser les procédures administratives ou les communications autrement qu'en ligne. ».

Il est important de souligner que dans son avis rendu sur l'avant-projet d'ordonnance (le 17 août), le Conseil d'Etat s'interroge également sur la latitude laissée aux administrations en ce qui concerne les alternatives au numérique : « L'auteur de l'avant-projet doit être en mesure de justifier que le choix qui est ainsi offert aux autorités publiques, outre l'organisation d'un contact par voie postale, d'organiser soit un accueil physique, soit un service téléphonique (qui requiert par définition l'accès à un téléphone), permet effectivement de garantir l'inclusivité et l'accessibilité recherchées. »

Il faut aussi noter que la formulation privilégiée par Lire et Ecrire Bruxelles ici permet de mettre en concordance ces éléments de l'article 13 avec l'exposé des motifs du projet d'ordonnance.

Enfin, si l'auteur du projet d'ordonnance a connaissance d'administrations ou d'associations publiques qui n'ont jamais eu de guichets physiques car elles n'en ont pas l'usage, ces exceptions ne doivent pas apparaître dans le texte de l'ordonnance mais peuvent être mentionnées dans l'exposé des motifs.

Par rapport à l'Article 13§8 :

Le projet d'ordonnance approuvé par le gouvernement régional propose un nouvel alinéa à l'article 13 qui nous semble extrêmement dangereux. Ce nouveau paragraphe implique une clause d'exception pour toutes les mesures d'inclusivité et d'accessibilité précitées ; donc les pages web accessibles aux personnes en situation de handicap mais aussi le soutien à la réalisation des démarches en ligne ainsi que toutes les alternatives hors-ligne (guichets, services téléphoniques et voie postale).

l'Article 13§8 : « *Les Autorités Publiques ne sont pas tenues de satisfaire aux exigences visées aux points 1° à 3° du paragraphe 1 et 2 lorsque ces exigences ont pour effet d'imposer une charge disproportionnée aux Autorités Publiques. Dans ce cadre, l'Autorité Publique doit procéder à une évaluation préalable pour déterminer dans quelle mesure le respect des exigences visées aux points 1° à 3° du paragraphe 1 et 2 impose une charge disproportionnée.*

Les Autorités Publiques documentent l'évaluation préalable réalisée conformément à l'alinéa précédent »

Nous rejetons fermement cette nouvelle mesure qui peut remettre en question toutes les avancées prévues dans les points précédents. Cet alinéa énonce qu'une Autorité publique peut décider de façon autonome qu'avoir un guichet est une charge disproportionnée pour son budget et donc le supprimer.

Nous savons que l'avis du Conseil d'Etat propose d'inclure une clause d'exception pour « certaines solutions technologiques »¹. Cependant, EN AUCUN CAS, le Conseil d'Etat ne prétend que cette clause d'exception vise les autres mesures d'inclusivité et d'accessibilité, dont la mise en place ou le maintien d'une alternative à toute procédure ou toute communication en ligne.

¹ « *Compte tenu de la grande diversité des handicaps qui peuvent être rencontrés, des limites ou de la complexité de la technologie et de la charge disproportionnée que pourrait impliquer, en conséquence, la mise en place de certaines solutions technologiques, une clause d'exception telle celle visée à l'article 5 de l'ordonnance du 4 octobre 2018 devrait également être prévue par le dispositif. Il va de soi que cela ne pourra pas porter atteinte à l'obligation des autorités publiques de présenter des solutions alternatives conformément à l'article 22ter de la Constitution.* »

(CONSEIL D'ÉTAT, section de législation avis 74.001/2/V du 17 août 2023 sur un avant-projet de décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française 'relatifs à la transition numérique des Autorités Publiques', page 14).

Notre avis est qu'il est temps d'appliquer l'ordonnance du 4 octobre 2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes publics régionaux et des communes. Cinq ans plus tard, la plupart des pages web et applications des organismes publics régionaux et des communes restent non accessibles aux personnes en situation de handicap selon les critères de ladite ordonnance de 2018. **C'est pour cela que nous exigeons la suppression totale du §8 de l'article 13.**

Si malgré notre proposition, le Gouvernement régional décide d'inclure cette clause d'exception, nous demandons qu'elle ne vise en tout cas ni le soutien à la réalisation en ligne des démarches administratives ni les alternatives hors-ligne à savoir les guichets, les services téléphoniques et la voie postale.

Autres remarques et critiques sur l'article 13

Une série de clarifications semblent déjà devoir être apportées et des éléments manquants doivent être ajoutés.

Il faut préciser les termes suivants.

- « Soutien » : un accompagnement vers le numérique sur le long terme, structurellement financé, est indispensable.
- « Accueil physique » : il ne doit pas s'agir d'un agent à l'entrée d'une administration qui oriente vers des bornes informatiques mais d'agents des services publics assermentés et compétents qui reçoivent les citoyens à un guichet physique.
- « Services téléphoniques » : il faut des humains compétents au bout du fil.
- « toute autre mesure permettant de réaliser les procédures administratives ou les communications autrement qu'en ligne ».
- « Accès adéquat aux services » : qui définit le caractère adéquat de l'accès ? Il doit s'agir de guichets et de services téléphoniques en suffisance, disponibles, accessibles, adaptés, avec du personnel compétent et accueillant, avec des interprètes ?

Il faut ajouter les éléments suivants.

- La situation actuelle est problématique pour les citoyens. Il faut un développement ou un renforcement des guichets.
- Il faut que la non-application des mesures prévues à l'article 13 §1 2° et §2 3° soit assortie de sanctions.
- Il faut un financement de tous ces moyens hors-ligne et de l'accompagnement au numérique.