

# PROJET D'ORDONNANCE BRUXELLES NUMÉRIQUE :

## CRITIQUES ET PROPOSITIONS

### POUR GARANTIR L'ACCÈS AUX DROITS

### DE TOUS LES BRUXELLOIS

Novembre 2023

#### POSITIONNEMENT

Nous sommes contre l'ordonnance Bruxelles numérique car nous voulons l'humain d'abord. Nous voulons une autre ordonnance centrée sur l'accessibilité des services d'intérêt général, qui garantit le contact humain entre les citoyens et les services et qui lutte contre le non-recours aux droits.

La place du numérique dans la société doit faire l'objet d'un large débat public, prenant en compte ses impacts sociaux, démocratiques et environnementaux.

Si l'ordonnance Bruxelles numérique est malgré tout votée, elle doit clairement garantir le développement de guichets physiques et de services téléphoniques, accessibles et de qualité, dans les administrations.

#### NOS REVENDICATIONS :

##### En matière d'accès aux services publics :

1. Des services publics locaux, régionaux et communautaires accessibles et de qualité, garantissant le contact humain.
2. Des services publics non discriminatoires quant à l'accès et au service rendu.
3. Des contacts hors-ligne avec les administrations pour les indépendants, les petites entreprises et les associations.
4. Des recours efficaces contre les services publics difficilement accessibles.

##### En matière de contrôle sur le numérique :

5. Plus de transparence administrative pour les citoyens, un corollaire indispensable de la collecte unique des données et de l'automatisation des droits.
6. Davantage de contrôle public sur l'utilisation des données privées, et sur les sites internet et applications mobiles des organismes publics.
7. De la concertation sociale pour analyser, évaluer et suivre les dispositifs prévus par l'ordonnance.
8. Un large débat public sur la place du numérique dans la société, prenant en compte ses impacts sociaux, démocratiques et environnementaux.

Nous sommes 72 associations, syndicats et institutions bruxelloises appartenant à différents secteurs (senior, handicap, santé, insertion socio-professionnelle, alphabétisation, cohésion sociale, lutte contre la pauvreté, éducation permanente, jeunesse, droits humains...) et nous demandons :

## En matière d'accès aux services publics :

### **1. Des services publics locaux, régionaux et communautaires accessibles et de qualité, garantissant le contact humain**

De façon générale, il existe une grande disproportion dans cette ordonnance entre le traitement du droit à des services en ligne et le traitement des droits à un accompagnement et à une alternative hors-ligne.

Le droit à un service en ligne est présenté dans l'article 4, qui est clair, sans ambiguïtés. Ce droit est très détaillé tout au long des articles suivants (de l'article 5 jusqu'à l'article 12). Aucune exception n'est prévue pour ce droit :

#### Article 4 :

*§ 1er. Toute procédure administrative est intégralement disponible en ligne au bénéfice des usagers au sein d'un guichet électronique.*

Par contre, **pour le droit à un soutien à la réalisation en ligne des démarches et le droit à une alternative hors-ligne, l'ordonnance demeure vague ou renvoie aux commentaires et offre la possibilité aux autorités publiques de ne pas garantir ces deux droits, notamment en invoquant une « charge disproportionnée »**. Ainsi, les droits à un soutien à la réalisation en ligne des démarches et le droit à une alternative hors-ligne passent pour des droits résiduels. Or, ce sont des droits dont l'effectivité doit être garantie et les modalités amplifiées car les services actuels ne sont pas satisfaisants.

Étant donné que tous les citoyens ne sont pas égaux face au numérique, ce projet d'ordonnance se heurte aux principes d'égalité et de non-discrimination consacrés par les articles 10 et 11 de la Constitution. Ainsi, selon le *Baromètre de l'inclusion numérique 2022*, près de deux Bruxellois sur cinq sont dans une situation de vulnérabilité numérique<sup>1</sup>. Par rapport aux services numériques essentiels, 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<sup>2</sup> en Belgique et ce pour différentes raisons: difficultés d'accès et d'usages des nouvelles technologies, difficultés avec la lecture et l'écriture, avec la langue, avec la compréhension du contexte institutionnel ou avec les termes administratifs... L'absence de définition précise des moyens, des garanties et des recours ouverts à ceux et celles qui seront exclus du basculement dans le numérique expose cette ordonnance à une annulation par la Cour constitutionnelle qui est directement compétente pour surveiller le respect par le législateur de ces articles (article 142 de la Constitution).

De plus, la non-garantie des guichets et des services téléphoniques pour accéder aux services publics bruxellois (locaux, régionaux et communautaires) va restreindre l'effectivité des droits économiques et sociaux consacrés par l'article 23 de la Constitution. En effet, les premières victimes des inégalités socio-numériques sont souvent les personnes les plus fragilisées de notre société (personnes peu diplômées, personnes pauvres, personnes âgées ou portant certains handicaps), qui ont particulièrement besoin d'accéder aux droits essentiels tels que le droit à l'aide sociale, le droit au logement ou encore les droits économiques (allocations, primes). Doctrine et jurisprudence sont très clairs à ce sujet : un recul significatif dans la jouissance des droits économiques et sociaux n'est conforme à la Constitution que s'il est justifié par un motif d'intérêt général. C'est ce qu'on appelle l'effet de *standstill*, ou encore l'effet cliquet des droits économiques et sociaux.

### **Critiques et propositions d'amendements de l'article 13**

➔ **Garantir le droit à un soutien à la réalisation en ligne des démarches administratives, clairement et sans ambiguïtés (Articles 13§1.1° et 13§2.2°)**

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

<sup>2</sup> Ibidem, p. : 44 - 45.

Nous pensons que la non-définition du soutien dans le corps du texte, ainsi que la non-mention d'un contact humain comme minima indispensable pour un soutien de qualité déforcent complètement cet article.

Article 13§1.1° et 13§2.2° :

*Un soutien à la réalisation en ligne de toute procédure administrative, ou de toute communication.*

Alors que l'*Exposé des motifs* de l'ordonnance énonce explicitement que « les personnes les plus fragilisées seront accompagnées par les institutions », les exemples de soutien que nous retrouvons dans les *Commentaires des articles* sont des dispositifs inadaptés aux publics peu qualifiés : tutoriel, guide, vidéo... Aucun de ces dispositifs ne matérialise un accompagnement, aucun n'est un outil pour un public en grande difficulté avec le numérique. Nous ne retrouvons pas de référence à une démarche pédagogique visant le développement (autant que possible) de l'autonomie des citoyens.

Dans les *Commentaires des articles*, nous retrouvons un exemple de soutien humain : l'assistance téléphonique. Nous demandons que le texte de l'ordonnance impose, à minima, un soutien humain.

Proposition article 13§1.1° et 13§2.2° :

*Un soutien à la réalisation en ligne de toute procédure administrative, ou de toute communication; a minima, par l'interaction directe avec un être humain.*

→ **Garantir le droit à un accompagnement vers le numérique (Articles 13§1.1° et 13§2.2°)**

Il faut distinguer le soutien ponctuel à la réalisation d'une démarche en ligne et l'accompagnement au numérique sur le long terme. Dans ce cadre, il est nécessaire de prévoir un financement structurel de l'accompagnement réalisé par des acteurs de terrain, comme les Espaces Publics Numériques.

Proposition d'un nouvel Article 13§1.3° et 13§2.4° :

*Les Autorités Publiques garantissent un accompagnement humain vers le numérique visant le développement de l'autonomie des citoyens. Cet accompagnement doit être ouvert à tous les citoyens dans un lieu proche de leur lieu de vie, de façon gratuite ou quasi gratuite.*

Le but est que tout citoyen devienne un acteur à part entière de la société numérique, responsable, informé, lucide et potentiellement créatif, et pas seulement réduit à sa dimension de citoyen qui réalise des démarches administratives. L'accompagnement accordera une attention particulière aux citoyens les plus fragiles et les plus éloignés des TIC, afin que le numérique ne devienne (ou ne reste) pas, pour eux, un facteur d'aggravation de l'exclusion sociale préexistante<sup>3</sup>.

→ **Garantir le droit à un guichet, un service téléphonique et un courrier postal, clairement et sans ambiguïtés (Articles 13§1.2° et 13§2.3°)**

La formulation actuelle de ce droit est ambiguë et sujette à interprétation. Elle ne garantit pas les guichets, les services téléphoniques et la voie postale comme trinôme minimal et indispensable, à cause de la fin de la phrase : « *ou toute autre mesure permettant de réaliser les procédures administratives ou les communications autrement qu'en ligne.* »:

Articles 13§1.2° et 13§2.3° :

*La mise en place ou le maintien d'une alternative à toute procédure administrative ou toute communication en ligne.*

*A minima, les Autorités Publiques doivent prévoir pour leurs usagers 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.*

---

<sup>3</sup> Voir la *charte des acteurs bruxellois d'inclusion numérique* de CABAN : <https://caban.be/IMG/pdf/caban-charte-oct2018.pdf?82/be6cf338950400c5b36ee37608ccef7b673049fdb8cb5d10891c28b7eed15dc>

Si d'autres canaux hors-ligne peuvent être proposés par les administrations, ceci ne doit pas se faire au détriment ou en remplacement des trois canaux fondamentaux. C'est d'ailleurs ce qui est déjà accordé par le gouvernement dans son *Plan social santé intégré* lancé en 2022 : « Soutenir et développer la fonction d'accueil » afin d'augmenter l'accessibilité des services et ceci pour garantir l'accès aux droits et aux services (Axe 2)<sup>4</sup>.

En outre, étant donné que le système hors-ligne actuel n'est pas satisfaisant pour les citoyens, il faut que l'ordonnance garantisse le développement, le renforcement des guichets et des services téléphoniques des administrations.

De plus, dans la formulation de ce droit, il manque un élément fondamental : la référence à l'interaction directe avec un être humain, hors ligne. Le contact doit être proposé du début de la procédure jusqu'à son terme, que ce soit par guichet, téléphone et voie postale, ceci pour éviter un service téléphonique géré par un robot ou des services postaux traités exclusivement par l'intelligence artificielle. Pour qu'il y ait « fin » de la procédure, son accomplissement doit être vérifié par un humain qui en prend la responsabilité, et confirmé par lui à l'utilisateur.

Nous demandons donc un texte faisant référence à l'interaction directe avec un agent de l'autorité publique (comme il avait été proposé dans l'Avant-projet d'ordonnance en deuxième lecture) tout en assurant les trois voies minimales : guichet, téléphone et voie postale, comme c'est le cas dans les *Commentaires des articles*.

Proposition article 13§1.2° et 13§2.3° :

*La mise en place, le maintien **ou le développement** d'une alternative à toute procédure administrative ou toute communication en ligne, **sous forme d'interactions avec un agent des Autorités Publiques.***

*A minima, les Autorités Publiques doivent prévoir pour leurs usagers un accueil physique, un service téléphonique **et** un contact par voie postale.*

***Eventuellement, si les Autorités publiques l'estiment utile, elles peuvent, en sus, organiser toute autre mesure permettant de réaliser les procédures administratives ou les communications électroniques autrement qu'en ligne. ou toute autre mesure permettant de réaliser les procédures administratives ou les communications autrement qu'en ligne.***

*Les Autorités Publiques garantissent aux usagers un accès adéquat aux services qu'elles leur destinent et des horaires d'ouverture adaptés aux missions et au public.*

*Elles veillent à assurer la publicité de ces modalités **par un canal non numérique.***

Nous rappelons que notre demande s'appuie sur les critiques et propositions en matière d'inclusion formulées à propos de l'Avant-projet d'ordonnance par des institutions comme UNIA, Brupartners, l'Autorité de protection des données, le Conseil d'État ou plusieurs sections du conseil consultatif de la COCOF. De nombreuses institutions ont, comme nous, déclaré qu'elles n'étaient pas contre le numérique, mais qu'elles étaient pour l'inclusion dans l'ordonnance de l'obligation du maintien des guichets et des services téléphoniques.

De nombreuses institutions internationales ont pareillement plaidé pour le maintien des guichets dans les services publics, comme par exemple l'ONU<sup>5</sup> ou le Parlement européen<sup>6</sup>.

<sup>4</sup> Commission Communautaire Commune, 2022. *Brussels Takes Care. Plan social santé intégré*, Bruxelles, pp. : 39 :

« Le moment de la rencontre entre la personne et le service, qu'il soit public ou privé, est un moment crucial. La qualité de l'accueil, physique ou virtuel, détermine en partie la suite du parcours de celle-ci vers les droits, l'aide et les soins. Un accueil de qualité par un personnel qualifié doit permettre d'asseoir une relation de confiance, respectueuse des personnes, centrée sur l'expression de la demande et qui puisse déboucher sur l'offre la plus adéquate à la situation. »

<sup>5</sup> Rapporteur spécial sur les droits de l'Homme et l'extrême pauvreté, 2022. *Le non-recours aux droits dans le cadre de la protection sociale*, A/HRC/50/38 <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G22/322/18/PDF/G2232218.pdf?OpenElement>

<sup>6</sup> Parlement européen, 2022. *Résolution sur la fracture numérique: les différences sociales produites par la numérisation* 2022/2810(RSP) :

→ **Garantir des pages web accessibles et adaptées (Article 13§2.1)**

Selon cet article, les autorités publiques garantissent l'utilisation de solutions technologiques rendant toute procédure administrative, ou toute communication en ligne accessibles aux personnes en situation de handicap.

Article 13§2.1 :

*L'utilisation de solutions technologiques rendant toute procédure administrative, ou toute communication en ligne accessibles aux personnes en situation de handicap.*

Nous sommes d'accord et nous proposons d'aller un peu plus loin. Les Autorités publiques doivent faciliter une réelle participation des usagers concernées (personnes en situation de handicap et aussi d'autres usagers en difficulté avec le numérique) 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<sup>7</sup>.

La question du langage simplifié et clair est aussi un véritable enjeu pour les personnes porteuses de certains handicaps, mais aussi pour d'autres citoyens. Le langage utilisé par les sites web et applications 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.

Proposition article 13§2.1 :

*L'utilisation de solutions technologiques rendant toute procédure administrative, ou toute communication en ligne accessibles aux personnes en situation de handicap ;*

***Les Autorités Publiques promouvoir la participation des usagers en situation de handicap et d'usagers en difficulté avec le numérique lors de toutes les étapes de création des interfaces numériques, afin de rendre les solutions technologiques aussi inclusives que possible.***

→ **Des mesures d'inclusion et d'accessibilité obligatoirement mises en œuvre dans les 6 mois après l'entrée en vigueur du décret-oronnance (Article 13§7)**

Selon ce paragraphe, la mise en place de l'article 13 peut se faire au plus tard dans les 60 mois. C'est beaucoup trop long. La nécessité de guichets physiques et de services téléphoniques, accessibles et de qualité, est urgente. Les citoyens ne peuvent pas attendre 5 ans pour accéder à leurs droits. Nous demandons que les mesures d'inclusion et d'accessibilité soient obligatoirement mises en œuvre dans les 6 mois après l'entrée en vigueur du décret-oronnance Bruxelles numérique (comme c'est le cas pour la numérisation des nouvelles procédures administratives, article 21).

D'ailleurs, nous tenons à souligner le manque de clarté et même les non-sens dans les *Commentaires des articles* qui veulent éclairer la question de la mise en place de ces mesures... jusqu'au point de citer un article 24 qui n'existe pas dans le corps du texte.

→ **Suppression de la clause d'exception qui menace toutes les mesures d'inclusion et d'accessibilité, sans limites et sans concertation (Article 13§8)**

Ce nouveau paragraphe (qui n'apparaissait pas dans les avant-projets d'ordonnance précédents) implique une clause d'exception pour tous les droits d'inclusivité et d'accessibilité précités ; donc les pages web accessibles aux personnes en situation de handicap mais aussi le soutien à la réalisation en ligne des démarches ainsi que toutes les alternatives hors-ligne (guichets, services téléphoniques et voie

---

« Préoccupé par le déclin de la présence physique des services publics, notamment dans les zones rurales et à la périphérie des villes, le Parlement a demandé que des mesures soient prises pour favoriser une protection spécifique de l'accès aux services de base pour tous, sans discrimination fondée sur une maîtrise insuffisante de la technologie. Il a souligné que le cadre réglementaire de l'UE devrait garantir que la numérisation est centrée sur l'humain et que les droits fondamentaux sont pleinement respectés dans l'économie numérique, en particulier pour les travailleurs. »

<sup>7</sup> 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.

postale). Ce paragraphe annihile les mesures précédentes en contradiction avec l’Avis du Conseil d’État, qui propose d’inclure une clause d’exception exclusivement pour « certaines solutions technologiques »<sup>8</sup>. À noter que la numérisation des démarches administratives n’est nullement mise en question par une supposée charge disproportionnée.

**Nous défendons le fait que toutes les mesures d’inclusivité et d’accessibilité doivent être garanties sans exception**, même l’adaptation des pages web et applications. Il est temps d’appliquer les mesures prévues par l’UE et notre législation sur le sujet<sup>9</sup>. Le numérique peut représenter plus d’inclusivité pour les personnes porteuses de certains handicaps lorsque l’inclusivité *by design* est prise en compte. D’ailleurs, ces mesures bénéficient aussi à d’autres publics. Plus le service est inclusif, plus il est profitable à un grand nombre (notons qu’avec l’âge, nombreux sont les citoyens qui développent un handicap). D’ailleurs, nous tenons aussi à rappeler que l’*ordonnance relative à l’accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes publics régionaux et des communes* du 4 Octobre 2018 impose dans son article 5<sup>10</sup> que l’évaluation se réalise en concertation avec le *Conseil des personnes handicapées* et que des alternatives ou un plan de mise en conformité soient présentés.

**Si, malgré notre proposition, il est décidé d’inclure une clause d’exception, nous exigeons qu’elle ne s’applique qu’aux « solutions technologiques », comme le Conseil d’État le recommande.** Cette clause de charge disproportionnée ne doit s’appliquer qu’aux « solutions technologiques » déjà développées ; c’est-à-dire que les Autorités Publiques doivent inclure dans les ‘Cahiers de charges’, rédigées pour la création des nouveaux sites internet ou applications mobiles, qu’elles doivent respecter la législation existante sur l’accessibilité.

Pour toutes ces raisons, nous proposons cette rédaction de l’article :

Proposition article 13§ 8 :

*Les Autorités Publiques ne sont pas tenues de satisfaire aux exigences visées **au point 2 du paragraphe 1er** 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 **au point 2 du paragraphe 1er** impose une charge disproportionnée.*

---

<sup>8</sup> 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 :

« 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 que 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. »

<sup>9</sup> Ordonnance du 4 octobre 2018 relative à l’accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes publics régionaux et des communes.

<sup>10</sup> Article 5 de l’ordonnance relative à l’accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes publics régionaux et des communes :

« (...) L’organisme public régional concerné ou la commune concernée procède à l’évaluation initiale pour savoir dans quelle mesure le respect des exigences visées à l’article 4 impose une charge disproportionnée. L’évaluation initiale est réalisée en concertation avec le Conseil des personnes handicapées tel que prévu à l’article 6 de l’ordonnance du 8 décembre 2016.

Afin d’évaluer dans quelle mesure le respect des exigences visées à l’article 4 impose une charge disproportionnée, l’organisme public régional concerné ou la commune concernée tient compte des circonstances pertinentes, notamment des circonstances suivantes :

1° la taille, les ressources et la nature de l’organisme public régional concerné ou de la commune concernée ;

2° l’estimation des coûts et des avantages pour l’organisme public régional concerné ou la commune concernée par rapport à l’avantage estimé pour les personnes handicapées, compte tenu de la fréquence et de la durée d’utilisation du site internet ou de l’application mobile spécifique.

§ 2. Lorsqu’un organisme public régional ou une commune s’octroie la dérogation prévue au § 1er, alinéa 1er, pour un site internet ou une application mobile spécifique après avoir effectué l’évaluation visée au § 1er, alinéa 2, il explique dans la déclaration visée à l’article 7, les parties des exigences en matière d’accessibilité qui ne pouvaient pas être respectées et, le cas échéant, il présente les alternatives possibles ou un plan de mise en conformité à plus long terme. Pour ce faire, il peut se faire accompagner par le Conseil des personnes handicapées tel que constitué à l’article 6 de l’ordonnance du 8 décembre 2016. »

*Les Autorités Publiques documentent l'évaluation préalable réalisée conformément à l'alinéa précédent **et à l'ordonnance relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes publics régionaux et des communes du 4 Octobre 2018.***

***Cet Article ne sera pas d'application pour les nouveaux sites internet et applications mobiles.***

Concernant les possibilités, pour une administration, de se soustraire à l'obligation d'alternative ou d'accompagnement, le Ministre régional de la transition digitale maintient l'argument selon lequel des exceptions sont nécessaires par rapport aux mesures d'inclusion et d'accessibilité pour certains services et associations visés par cette ordonnance. Nous pensons que, tout d'abord, il faudrait partir d'une vraie étude de terrain : si certaines administrations peuvent être mises en difficulté par l'obligation d'un soutien ou des alternatives (guichet, téléphone, voie postale), il faudrait les lister, ou du moins étudier suffisamment de cas de figure pour vérifier si, effectivement, la mise en place du soutien et des trois canaux alternatifs constitue pour elles une charge insurmontable. Si des exceptions doivent bel et bien être faites, il faut concevoir un cadre clair au terme de ce travail d'étude préliminaire, et mesurer les implications pour les usagers. Ces exceptions doivent être inscrites dans les *Commentaires* de l'ordonnance et non dans le corps de son texte.

Il nous semble en tout cas que plusieurs principes doivent prévaloir :

- L'évaluation préalable devrait être réalisée en **concertation** avec des acteurs sociaux de terrain.
- **Aucune administration ne pourra être dispensée des trois canaux hors-ligne à la fois** (nous refusons catégoriquement donc l'article 13§ 8 qui permet une dispense « globale »).
- La **mutualisation ou la délégation** (des guichets, services téléphoniques, etc.) devrait être privilégiée, et sa possibilité examinée avant d'acter d'une réelle dispense dans les administrations en question.
- La légitimité de la dispense devrait être **arbitrée par une tierce partie**, et non simplement justifiée par l'administration elle-même.

➔ **Financement et mise à disposition des ressources humaines nécessaires pour respecter les mesures d'accessibilité et d'inclusion**

La crise sanitaire du COVID 19 a impliqué la fermeture ou la réduction des guichets existants, la réaffectation ou la reconversion du personnel de première ligne et l'occasion pour installer des répondants automatiques. Nous observons que ces mesures prises dans l'urgence demeurent très souvent sans débat ni remise en cause. Les moyens financiers et personnels étaient là il y a seulement 4 ans. Aujourd'hui, l'Avis du Conseil d'État signale à raison que :

*« Il convient également de relever que la mise en place des obligations prévues par l'article 13 des avant-projets nécessitera des investissements en temps, en personnel, en outils et en moyens. »*

Cette phrase est reprise telle quelle dans les *Commentaires aux articles* sans préciser d'où viendront ces investissements. Au lieu de cela, le texte inclut une clause qui permet à chaque institution de décider si elle a la capacité de mettre en œuvre les mesures d'accessibilité et d'inclusion ou si la charge est disproportionnée...

Les associations et entités qui accompagnent la population vers le numérique doivent aussi être financées à la hauteur de leurs besoins. Le sous-financement structurel des Espaces Publics Numériques est particulièrement problématique. Cela engendre une pénurie du personnel qui se répercute sur la qualité et la quantité du travail, et aboutit même parfois à la fermeture d'EPN déjà créés et labellisés... alors que la *Déclaration de politique générale commune au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et au Collège réuni de la Commission communautaire commune* pour la législature

2019-2024 promettait que « à la fin de la législature, au moins un EPN pleinement pourvu en matériel et en personnel d'accompagnement, sera présent dans chaque commune. »<sup>11</sup>

→ **Des jalons pour un plan ambitieux d'inclusion et d'accessibilité des services, afin de lutter contre la pauvreté, le non-recours aux droits et la discrimination**

Nous pensons qu'il pourrait être intéressant de repenser les services dans ce nouveau monde, pour les rendre plus accessibles, plus proches des citoyens, mieux au fait de leurs difficultés.

En effet, nous ne voudrions pas simplement que les guichets et les services téléphoniques soient maintenus comme auparavant. Nous voudrions aller plus loin parce que, comme nous le rappelle *l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles*, « les manières d'accueillir les personnes sont importantes »<sup>12</sup> pour accéder aux droits.

Nous demandons des guichets accessibles et de qualité, c'est-à-dire :

- **En suffisance- service de proximité** puisque beaucoup de citoyens ont des difficultés pour se déplacer dans la ville (personnes âgées, analphabètes, porteuses de certains handicaps, etc.) ;
- **Disponibles**, donc l'accueil physique est assuré au moins 20 heures par semaine (le nombre d'heures d'ouverture obligatoires pour les services sociaux) ;
- **Accessibles**, donc accessibles en transports publics, permettant l'accès à des personnes à mobilité réduite, aménagés pour favoriser le dialogue entre les travailleurs et les usagers ;
- **Adaptés**, qui ne nécessitent pas pour y accéder, directement ou indirectement, l'usage de technologies numériques et/ou la possession d'appareils technologiques. Et qui ont des formulaires en format papier ;
- **Avec du personnel compétent et accueillant**, capable de comprendre les difficultés des personnes en difficulté avec l'écrit et maîtrisant les ressources disponibles pour aider un public qui se retrouve plus souvent dans des situations de vulnérabilité sociale que la population en général ;
- **Avec des interprètes**, comme les antennes d'Actiris le proposent, par exemple.

Nous demandons des services téléphoniques accessibles et de qualité, c'est-à-dire :

- **En suffisance**, donc avec des temps d'attente réduits,
- **Disponibles**, donc ouverts dans des horaires larges ;
- **Accessibles**, à coût réduit et avec pas (ou peu) de menus déroulants ;
- **Avec du personnel compétent et accueillant au bout du fil** ;
- **Avec la possibilité d'utiliser d'autres langues que les officielles**, par exemple l'anglais et l'arabe.

Ces mesures ne sont pas nouvelles, ni extraordinaires. En 1993, la *Charte de l'utilisateur des services publics* établissait déjà l'importance de l'accueil, de la qualité, de l'adaptabilité des services publics. Cette charte indique que les services publics doivent être accessibles au sens large du terme, ce qui va au-delà des seuls problèmes de l'accessibilité physique et de proximité, qui gardent toute leur importance. Il s'agit également de la clarté des textes, des bons contacts oraux entre le service public et l'utilisateur, de l'assouplissement des heures d'ouverture, de l'accueil des utilisateurs et de la formation appropriée des agents en contact avec le public et de l'assurance de bonnes conditions de travail pour ces agents.

---

<sup>11</sup> Déclaration de politique générale commune au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et au Collège réuni de la Commission communautaire commune, pp. : 62.

<sup>12</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, p.: 30.

De façon générale, nous demandons que les termes « accueil physique », « service téléphonique », « voie postale », « agent de l’Autorité Publique », « accès adéquat aux services » soient définis dans les *Commentaires des articles*.

Concernant la possibilité de **mutualiser ou déléguer**, l’ordonnance peut poser des jalons, par exemple dans son *Exposé des motifs* ou les *Commentaires des articles*. Si exceptionnellement, la délégation à un organisme tiers peut s’avérer plus pertinente, il faut alors que cet organisme soit bel et bien public (comme dans le cas d’*Homegrade*, le Centre de conseil et d’accompagnement sur le logement en Région de Bruxelles-Capitale). La possibilité de mutualisation, outre qu’elle permet d’éviter la « dispense » d’alternative pour les petites administrations via une solution concrète, pourrait également permettre de multiplier les guichets de proximité, au niveau local, notamment pour des administrations régionales. Nous constatons que certaines personnes en difficulté avec le numérique ont aussi des difficultés pour se déplacer dans la ville (personnes âgées, analphabètes...). Ces personnes vont difficilement se rendre jusqu’au centre de Bruxelles pour toucher une prime régionale, par exemple. C’est peut-être le début d’une réflexion plus large à mener dans le futur.

Nous proposons une discussion ouverte, nous demandons plus d’ambition de la part des Autorités publiques face à la lutte contre la pauvreté, le nonaccès aux droits et la non-discrimination. Les associations de terrain peuvent être un partenaire de réflexion et de collaboration pour améliorer l’accès aux services publics et minimiser le non-recours aux droits.

#### Critiques et propositions par rapport à l’article 5 :

##### → **Des procédures claires et accessibles en matière de consentement pour recourir (ou pour retirer le consentement) aux communications en ligne**

Pour que les citoyens puissent donner ou retirer leur consentement de communiquer en ligne avec les institutions publiques de façon libre, éclairée, spécifique et univoque, il faut que certaines mesures de protection vis-à-vis des citoyens soient mises en place.

En suivant les recommandations émises par l’Autorité de Protection des Données dans son avis sur l’avant-projet de décret et ordonnance Bruxelles numérique<sup>13</sup>, nous demandons que :

- **Les Bruxellois et Bruxelloises puissent choisir les institutions publiques avec lesquelles ils sont d’accord d’entrer en communication en ligne** ; c’est-à-dire que l’autorisation de communiquer en ligne avec une institution ne doit pas impliquer l’autorisation pour le faire avec toutes les administrations publiques. D’autant plus que l’ordonnance impose à toutes les institutions publiques bruxelloises, sans distinction au regard du type de mission de service public qu’elles exercent, l’obligation de mise à disposition de procédures administratives intégralement en ligne.
- **La voie postale soit obligatoirement proposée aux citoyens** lorsqu’ils retirent leur consentement à communiquer en ligne, afin que le suivi des échanges donne lieu à une trace écrite.

##### Proposition article 5§4 :

*La voie postale **peut-doit** à tout le moins être proposée aux usagers.*

- **Les citoyens puissent retirer leur accord à communiquer en ligne de manière aussi simple qu’ils ont pu le donner**. Nous observons qu’il s’agit souvent d’une difficulté rencontrée lorsqu’une personne souhaite retirer son consentement sur de nombreux sites internet, la procédure est tellement complexe que l’usager abandonne sa démarche.

EBox est la parfaite illustration de ce problème. Dans son rapport d’activités de 2022, le Médiateur fédéral a justement dénoncé le fait que les citoyens ont des difficultés pour savoir s’ils ont donné leur consentement à communiquer par cette voie et des embarras aussi pour le retirer:

---

<sup>13</sup> Avis n° 93/2023 du 17 mai 2023

« Ainsi, certains citoyens ne sont pas conscients d'avoir activé leur eBox et ne lisent donc pas certains courriers importants. Il arrive en effet que les citoyens activent leur eBox pour une situation concrète spécifique, comme la prise d'un rendez-vous pour un vaccin contre le covid. Ils ne réalisent alors pas toujours qu'ils donnent leur accord pour recevoir dorénavant toutes les communications avec tous les services publics connectés à l'eBox. (...)

La désactivation de l'eBox n'est pas toujours aisée non plus. Ainsi, le Médiateur fédéral a reçu des signaux de citoyens qui, d'une manière ou d'une autre, ont remarqué que leur eBox (ou, par exemple, celle de leurs parents âgés) était activée et ont souhaité la désactiver. Ils n'y sont pas parvenus ou ils n'étaient pas sûrs que leur tentative de désactiver complètement l'eBox ait réussi.»<sup>14</sup>

Des constats très similaires ont été constatés par l'association Lire et Ecrire Communautaire<sup>15</sup>. Ceci est particulièrement inquiétant parce que cette boîte aux lettres électronique va devenir le moyen de communication de référence entre les Autorités publiques bruxelloises et les habitants de la Région selon l'article 8 de cette ordonnance. **Le consentement libre, éclairé, spécifique et univoque par rapport aux communications avec les Autorités régionales et locales s'annonce dans l'état actuel du texte difficile via eBox pour les personnes en difficulté avec le numérique.**

De plus, d'autres mesures pourraient s'envisager pour éviter que les citoyens se retrouvent dans une situation de non-connaissance des communications émises par les Autorités publiques telles que :

- Les Autorités Publiques devraient être forcées de **renouveler le consentement** à communiquer en ligne des citoyens à partir d'un certain âge.
- Les Autorités Publiques devraient **envoyer les rappels de notifications aussi par un canal non-numérique**. En suivant la timide proposition faite par le nouvel Article 15 du Code Civil :

« Si le destinataire n'a pas clairement accepté le courriel comme moyen de notification, il est prudent d'envoyer également une lettre recommandée au destinataire ou de demander au destinataire de confirmer la réception de la notification par un accusé de réception. »<sup>16</sup>

## 2. Des services publics non discriminatoires quant à l'accès et au service rendu

➔ **Insertion d'un article condamnant explicitement la discrimination directe et indirecte quant à l'accès au service public et au service rendu, qui tient compte du critère de la condition sociale.**

Nous proposons l'insertion dans l'ordonnance (à la suite ou dans l'article 13, par exemple) d'un article condamnant explicitement la discrimination directe et indirecte, comme cela existe dans le Code bruxellois du logement<sup>17</sup>. Cet article obligerait les autorités à prendre des mesures coercitives **contre les administrations qui ne luttent pas contre les discriminations ou qui intègrent (de façon volontaire ou involontaire) des discriminations quant à l'accès au service public et au service rendu.**

Le risque de créer des nouvelles discriminations à partir de la numérisation des services a été dénoncé par le Parlement européen, dans une résolution de mai 2023 portant sur les différences sociales produites par la numérisation :

« Bien que la numérisation et la bonne utilisation des outils numériques aient apporté de nombreux avantages et possibilités économiques et sociétaux, un certain nombre de problèmes éthiques, juridiques et liés à l'emploi sont apparus, lesquels peuvent engendrer de graves inconvénients pour les individus et la société dans son ensemble ou leur porter gravement

<sup>14</sup> Médiateur Fédéral, 2022. *Rapport d'activités 2022. S'engager pour l'accessibilité*, pp. : 19.

<sup>15</sup> <https://lire-et-ecrire.be/eBox-on-dit-stop-mais-le-gouvernement-federal-dit-encore>

<sup>16</sup> [https://www.lexgo.be/fr/actualites-et-articles/11991-le-courriel-est-reconnu-comme-un-moyen-de-communication-valable-pour-donner-une-notification-dans-le-nouveau-code-civil?fbclid=IwAR0lvGxvSPeROodwYCWX\\_4-Kcw9IW76VvmykLW\\_Q3yEuX85IdMKF3KnRRzw](https://www.lexgo.be/fr/actualites-et-articles/11991-le-courriel-est-reconnu-comme-un-moyen-de-communication-valable-pour-donner-une-notification-dans-le-nouveau-code-civil?fbclid=IwAR0lvGxvSPeROodwYCWX_4-Kcw9IW76VvmykLW_Q3yEuX85IdMKF3KnRRzw)

<sup>17</sup> Voir le TITRE X. – DE L'EGALITE DE TRAITEMENT ET DE LA LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION DE L'EGALITE DE TRAITEMENT du Code du logement bruxellois.

*préjudice; que le potentiel des nouvelles technologies est ambivalent, étant donné que, selon la manière dont elles sont utilisées et réglementées, elles peuvent soit contribuer à créer une société plus inclusive et réduire les inégalités, soit amplifier les inégalités existantes et créer de nouvelles formes de discrimination »<sup>18</sup>.*

Deux exemples peuvent illustrer les risques de discrimination. Certaines administrations décident de surfacturer l'alternative hors-ligne à des fins de dissuasion, ce qui fait que les personnes en difficulté avec le numérique (souvent des personnes fragilisées) paient plus cher pour accéder à ces services. Un autre exemple : les algorithmes utilisés par les autorités fiscales hollandaises entre 2013 et 2019 pour trouver des fraudes potentielles aux allocations familiales incluaient le critère de la nationalité des personnes. Des dizaines de milliers de personnes d'origine étrangère ont été accusées à tort de fraude et elles ont dû rembourser des énormes sommes d'argent avec des conséquences irréversibles pour leur vie et celle de leurs enfants<sup>19</sup>.

Cet article anti-discrimination devrait inclure la **condition sociale parmi les critères protégés**. Le critère de la condition sociale est essentiel pour UNIA, qui plaide pour qu'il soit intégré uniformément dans toutes les législations<sup>20</sup>. Ce critère, très englobant, est repris dans la législation fédérale, wallonne, flamande (« *sociale positie* ») et dans certaines matières bruxelloises (comme le Code bruxellois du logement).

### 3. Des contacts hors-ligne avec les administrations pour les indépendants, les petites entreprises et les associations

Les indépendants, les petites entreprises et les associations de quartier jouent un rôle important dans le tissu économique et social de Bruxelles. Ils ne disposent pas forcément d'un conseil juridique ou d'un expert fiscal pour les aider. Ils n'ont pas les moyens des grandes firmes ou des banques, ils se retrouvent souvent dans des difficultés avec le numérique. Nous parlons du boulanger du coin, de la petite entreprise de maçonnerie ou de l'association de quartier.

Cette réalité est connue des administrations bruxelloises en contact avec ces personnes morales. Ainsi, les travailleurs de la plateforme 1819 (service de l'Agence bruxelloise pour l'accompagnement de l'entreprise) sont confrontés à des indépendants et des entrepreneurs en difficulté. En 2020, ce service a été assailli d'appels téléphoniques relatifs aux mesures Covid, émanant d'entrepreneurs en difficulté. Une responsable de ce service affirme qu'« un des problèmes rencontrés par les entrepreneurs réside dans la fracture numérique rencontrée par certains. Notre aide porte aussi sur cet aspect. »<sup>21</sup>

En dépit de ces constats, l'ordonnance établit que les communications entre les autorités publiques et les personnes morales seront exclusivement numériques et ceci sans nécessité de consentement préalable de la part des personnes morales (Article 5). L'inclusivité de ces personnes morales via des guichets, des services téléphoniques et la voie postale pour réaliser les démarches administratives sera une option laissée aux autorités publiques (article 13). L'ordonnance ne prévoit pas de garanties pour les personnes morales.

#### ➔ Consentement préalable des personnes morales pour communiquer numériquement avec elles (Article 5).

L'Avis du Conseil d'Etat indique que :

<sup>18</sup> Résolution du Parlement européen du 13 décembre 2022 sur la fracture numérique: les différences sociales produites par la numérisation (2022/2810(RSP))<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52022IP0438>

<sup>19</sup> Voir : <https://www.amnesty.org/fr/latest/news/2021/10/xenophobic-machines-dutch-child-benefit-scandal/>

<sup>20</sup> Voir : UNIA et Service Fédéral de Lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, 2023. *Avis relatif à l'impact de la digitalisation des services (publics ou privés)*.

<sup>21</sup> Cobbaut, Nathalie, 2021. « Indépendants et petites entreprises, sauve qui peut ! » dans *Alterechos*, Bruxelles, cet article est issu du dernier numéro des *Échos du Crédit et de l'Endettement* n°69 (mars 2021).

« La section de législation n'aperçoit pas les raisons pour lesquelles le consentement préalable des personnes morales ne serait pas également requis pour qu'un effet juridique soit reconnu à leurs communications en ligne. (...) Au vu des conséquences juridiques liées à une communication en ligne, un consentement préalable à l'utilisation de celle-ci semble indispensable, ce dans un souci de sécurité juridique. À défaut d'une justification admissible au regard des articles 10 et 11 de la Constitution, le dispositif sera revu afin d'étendre le champ d'application des paragraphes 2, 3 et 4, aux personnes morales. »<sup>22</sup>

Cependant, l'ordonnance ne garantit pas aux personnes morales le choix de communiquer par une voie non numérique avec les autorités publiques. Ainsi, dans son Article 5§2, elle établit que : « Pour les personnes physiques, les communications en ligne visées au paragraphe 1er ne produisent d'effets juridiques que moyennant leur consentement préalable pour le canal visé. » Et pour les personnes morales, pourquoi ne pas suivre l'avis du Conseil d'État ?

→ **Alternatives et soutien pour les personnes morales, afin de réaliser les démarches administratives (Article 13).**

L'article 13 laisse aux Autorités publiques le choix d'appliquer (ou non) les obligations visées au point 2° du paragraphe 1er (accès à un guichet, un service téléphonique ou une voie postale) aux démarches administratives menées dans un cadre professionnel.

Nous pensons que cette exclusion est inadéquate car de nombreux petits professionnels ont les mêmes difficultés que les usagers non professionnels. Les priver de l'alternative leur impose des obstacles qui ne posent aucun problème aux grosses sociétés. On peut donc se demander si l'apparition de ces obstacles ne crée pas indirectement une distorsion de concurrence au profit des grosses sociétés, ou du moins un problème d'accès inéquitable aux marchés. Par exemple, l'obligation de passer par le canal numérique peut constituer un frein à l'accès à des permis et des primes. Ainsi, pour les marchés publics régionaux, la procédure en ligne obligatoire est déjà souvent une réalité dans les faits, y compris lorsque les prestataires visés sont des Asbl. Cette obligation crée des obstacles (et un stress) supplémentaire pour les Asbl répondantes, surtout si leur personnel est mal à l'aise avec les TIC.

→ **Possibilité de traitements différenciés pour certaines personnes morales (si l'ordonnance ne permet pas à toutes les personnes morales d'avoir les mêmes protections que les personnes physiques).**

Nous savons que des traitements différenciés ont déjà été créés dans le passé entre les personnes morales. Ainsi par exemple dans le domaine du droit à l'énergie à Bruxelles une différence de traitement existe entre les entreprises qui emploient moins de cinq travailleurs et les autres. Pourquoi ne pas utiliser la même distinction ?

Nous proposons que :

***Toute entreprise à but lucratif employant moins de cinq personnes et les Asbl bénéficient des mêmes protections que les usagers personnes physiques.***

→ **Les petites associations et les associations formées par des initiatives privées ne doivent pas être concernées par l'ordonnance quant à la mise en ligne de leurs procédures (Article 3).**

Par ailleurs, il est également important de noter que dans son avis, le Conseil d'Etat mentionne le fait que cette ordonnance risque de concerner les petites associations ou des associations formées par des initiatives privées<sup>23</sup>. Il est évidemment essentiel que les parlementaires bruxellois assurent que ces

<sup>22</sup> Conseil d'État, section de législation avis 74.001/2/V du 17 aout 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 6.

<sup>23</sup> Conseil d'État, section de législation avis 74.001/2/V du 17 aout 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 6 :

« En outre, en visant – sans autres précisions de taille ou de nature privée ou publique – toutes les associations formées par une ou plusieurs autorités publiques visées aux points a), b), c) ou d), l'auteur de l'avant-projet ne paraît pas garantir que des petites associations ou des associations formées par des initiatives privées ne seraient pas visées par l'alinéa 2, p). De même, les notions

organisations ne soient pas concernées par l'obligation d'avoir toutes leurs procédures administratives intégralement disponibles en ligne.

#### 4. Des recours efficaces contre les services publics difficilement accessibles

→ **Les usagers pourraient faire des signalements des autorités publiques qui ne respectent pas les chapitres I, II, III et IV du présent décret et ordonnance conjoints par une voie numérique et par une alternative non-numérique (Article 18).**

Dans le texte de l'ordonnance, rien n'est spécifié sur les canaux de communication hors-ligne proposés pour que le public éloigné du numérique puisse signaler des infractions (voir par exemple l'article 18 alinéa 6) ou s'informer sur les avis donnés par ces instances publiques. Nous rappelons que parmi les recommandations faites par UNIA se trouve : « Favoriser le soutien et le dialogue sur les difficultés en organisant la mise en place de procédures permettant aux usagers des services dématérialisés de signaler aisément les difficultés rencontrées dans leurs démarches. »<sup>24</sup>

Proposition article 18§ 1<sup>er</sup> :

*Les usagers signalent à l'instance chargée de la simplification administrative les autorités publiques qui ne respectent pas les chapitres I, II, III et IV du présent décret et ordonnance conjoints.*

***Les usagers pourraient faire les signalements par une voie numérique et par une alternative non-numérique.***

Ces signalements se feront à l'agence Easy.brussels en concertation avec des acteurs de terrain ; des sanctions seront prévues si les autorités publiques ne respectent pas les minima établis : Voir la revendication 7. De la concertation sociale pour analyser, évaluer et suivre les dispositifs prévus par l'ordonnance.

#### En matière de contrôle sur le numérique :

#### 5. Plus de transparence administrative pour les citoyens, un corollaire indispensable de la collecte unique des données et de l'automatisation des droits

**La transparence de l'administration est le corollaire du principe de collecte unique des données et de l'automatisation des droits.**

Par rapport à la collecte des données, rappelons que les normes organisant la collecte et les transferts de données doivent être claires, prévisibles et accessibles au nom du principe de la publicité active de l'administration et de l'exigence de prévisibilité imposée par l'article 22 de la Constitution. De plus, l'avis du Conseil d'État note que l'article 15 sur la collecte unique des données est incompatible avec l'article 6, §4 du Règlement général sur la protection des données de l'UE<sup>25</sup>. Des questions sur le consentement,

---

d'autorités administratives reprises aux points a), e), h) et m) de l'alinéa 2, ne paraissent pas exclure en soi de petites associations ou des associations formées par des initiatives privées. »

<sup>24</sup> Voir UNIA et Service Fédéral de Lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, 2023. Avis relatif à l'impact de la digitalisation des services (publics ou privés).

<sup>25</sup> RGPD Article 6 alinéas 4 :

« Lorsque le traitement à une fin autre que celle pour laquelle les données ont été collectées n'est pas fondé sur le consentement de la personne concernée ou sur le droit de l'Union ou le droit d'un État membre qui constitue une mesure nécessaire et proportionnée dans une société démocratique pour garantir les objectifs visés à l'article 23, paragraphe 1, le responsable du traitement, afin de déterminer si le traitement à une autre fin est compatible avec la finalité pour laquelle les données à caractère personnel ont été initialement collectées, tient compte, entre autres :

A) de l'existence éventuelle d'un lien entre les finalités pour lesquelles les données à caractère personnel ont été collectées et les finalités du traitement ultérieur envisagé;

B) du contexte dans lequel les données à caractère personnel ont été collectées, en particulier en ce qui concerne la relation entre les personnes concernées et le responsable du traitement;

la limite des finalités spécifiées ou la portabilité des données se posent quand on lit l'article 15 et l'avis émis par le Conseil d'État.

Par rapport à l'automatisation des droits, ce processus n'est pas développé dans ce texte. Cependant, l'*Exposé des motifs* de l'ordonnance le présente comme la suite évidente de la collecte unique des données et nous tenons à rappeler que l'automatisation est déjà mise en œuvre par certaines administrations belges dans le cadre de certains droits et services.

**Nous sommes conscients que tant la collecte unique des données que l'automatisation des droits pourraient faciliter l'accès à certains droits et services à la population en général et aux personnes les plus fragilisées de la société, en particulier. Pour autant, nous sommes aussi soucieux des conséquences que la collecte des données et l'automatisation des droits peuvent avoir sur les citoyens, en particulier sur ceux qui sont fragilisés.**

Ainsi, les Nations Unies alertent sur le fait que « *l'automatisation comporte également plusieurs risques pour les groupes les plus exclus et les plus vulnérables.* »<sup>26</sup> Même avertissement de la part de l'ONG Amnesty International qui dénonce le fait que « *partout dans le monde, les États s'empressent d'automatiser la prestation de services publics, mais ce sont les catégories les plus marginalisées de la société qui en subissent les plus lourdes conséquences.* »<sup>27</sup> Ceci parce que les mécanismes d'octroi automatique de prestations sociales s'appuient sur les données administratives existantes. Pourtant, l'État n'a pas toujours les données (ou des données correctes) des citoyens, notamment des plus vulnérables comme ceux qui ne sont pas enregistrés légalement en raison de leur situation administrative (les migrants sans papiers et les personnes sans domicile fixe) et ceux qui changent souvent de statut socio-économique (à cause des emplois précaires, par exemple).

Valérie Eloy, conseillère au cabinet de la Secrétaire d'État de la Région de Bruxelles-Capitale en charge du Logement et de l'Égalité des chances, montre que l'ouverture automatique d'un droit ou d'un service, qui nécessite de recourir aux données disponibles de l'administration, peut créer des situations de non-réception. Dans un article, la juriste présente deux jugements du Tribunal de première instance où les personnes sont exclues des droits sociaux à cause du manque de données disponibles de l'administration sur elles, une en situation de sans-abri et l'autre en situation en séjour illégal. Ses conclusions sont accablantes :

*« Comme l'illustrent les jugements commentés, le recours exclusif à des données authentiques pour automatiser l'octroi des droits a pour conséquence d'écarter les personnes qui n'ont pas de résidence légale ou d'emploi officiel, d'accès à la sécurité ou l'aide sociale ou qui ne sont pas reprises dans les registres de la population. Ces personnes, déjà plus vulnérables et précarisées, seront exclues de toute forme d'aide, victimes ainsi d'une double peine.*

*Loin d'être marginales, ces deux décisions ne sont, hélas, que la pointe de l'iceberg du phénomène du non-recours pour non-réception. Les chiffres du non take-up atteignent 80% pour certains droits ou services européens et une moyenne d'un tiers du public visé par le droit ou le service. »*<sup>28</sup>

Laurence Noël, Collaboratrice scientifique à l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, a observé l'instabilité grandissante des statuts dans les parcours socio-administratifs des personnes précarisées à travers les données de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale. Elle a observé que :

---

C) de la nature des données à caractère personnel, en particulier si le traitement porte sur des catégories particulières de données à caractère personnel, en vertu de l'article 9, ou si des données à caractère personnel relatives à des condamnations pénales et à des infractions sont traitées, en vertu de l'article 10;

D) des conséquences possibles du traitement ultérieur envisagé pour les personnes concernées;

E) de l'existence de garanties appropriées, qui peuvent comprendre le chiffrage ou la pseudonymisation. »

<sup>26</sup> Rapporteur spécial sur les droits de l'Homme et l'extrême pauvreté, 2022. *Le non-recours aux droits dans le cadre de la protection sociale*, A/HRC/50/38 <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G22/322/18/PDF/G2232218.pdf?OpenElement>

<sup>27</sup> Merel Koning, conseillère principale sur les technologies et les droits humains à Amnesty International <https://www.amnesty.org/fr/latest/news/2021/10/xenophobic-machines-dutch-child-benefit-scandal/>

<sup>28</sup> Eloy, Valérie, 2021. « L'automatisation des droits sociaux : une solution périlleuse pour lutter contre le non-recours aux droits sociaux », dans *Droits fondamentaux et pauvreté* (N°3, 2021), pp. : 118.

*« 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. L’augmentation de la fréquence de ces changements génère des périodes d’“entre-deux statuts” qui finissent par rendre des personnes invisibles aux statistiques ou données administratives. Dès lors, la position socioéconomique ou le statut dans le système de données du e-Gouvernement peuvent s’avérer momentanément erronés et les personnes peuvent entrer dans des catégories statistiques telles qu’ “inconnues de la sécurité sociale” ou “autres”. Elles ne sont plus comptabilisées par les indicateurs classiques standards. »<sup>29</sup>*

Nous, associations bruxelloises de première ligne, accompagnons souvent des personnes qui n’arrivent pas à faire valoir leurs droits à cause des erreurs dans les données administratives existantes. Il s’agit souvent des personnes très vulnérables, sans domicile fixe ou dans des parcours d’emploi très précaires. Les erreurs entraînent une illégalité de la donnée (censée être exacte au nom du RGPD et des législations sur les sources authentiques) et, partant, un défaut de motivation interne des décisions administratives fondées sur ces données erronées. Mais, le souci majeur pour nous est que la traçabilité de ces données n’est pas toujours évidente. **Les administrations refusent souvent de donner ces informations aux usagers-citoyens.** D’ailleurs, 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.

Le Gouvernement régional reconnaît ce problème, mais fait peser la responsabilité des erreurs sur les personnes.

Article 15§ 7 :

*« Dès que l’intéressé, son mandataire ou son représentant légal constate qu’une autorité publique dispose de données incomplètes ou incorrectes, il communique, dans les meilleurs délais, les corrections ou compléments nécessaires aux autorités publiques ou à l’intégrateur de services régional. »*

Les premières questions que posent cet article 15 alinéa 7 sont les suivantes : Comment le citoyen peut savoir si une autorité publique dispose de données incomplètes ou incorrectes sur lui? Comment ce dernier peut-il remarquer qu’il a fait une erreur lorsque le formulaire en ligne est envoyé ? Qu’en est-il de l’erreur de la part de l’administration ?

Pour éviter ces risques nous proposons :

→ **Les normes organisant la collecte des données au sein des administrations bruxelloises ainsi que les protocoles organisant lesdits transferts doivent être accessibles sur un portail web (Article 15).**

→ **Un meilleur accès du citoyen à ses données : Les Autorités publiques doivent faciliter l’accès des citoyens à leur parcours de données individuelles au sein de l’Administration par un canal numérique et par un canal non numérique (Article 15).**

Proposition article 15§ 7 :

*Dès que l’intéressé, son mandataire ou son représentant légal constate qu’une autorité publique dispose de données incomplètes ou incorrectes, il communique, dans les meilleurs délais, les corrections ou compléments nécessaires aux autorités publiques ou à l’intégrateur de services régional.*

***Les normes organisant la collecte des données au sein des administrations bruxelloises ainsi que les protocoles organisant lesdits transferts seront accessibles sur un portail web; et ce pour garantir au***

---

<sup>29</sup> Noël, Laurence, 2021. « Non-recours aux droits et précarisations en Région bruxelloise », dans *Brussels Studies* [En ligne], Collection générale, n° 157, mis en ligne le 30 mai 2021, pp. : 7.

*citoyen la possibilité de prévoir quels usages vont être faits des données qu'il est obligé de communiquer à l'administration.*

*Les Autorités Publiques faciliteront l'accès des citoyens à leurs parcours de données individuelles au sein de l'administration via un site web et par un canal non numérique.*

*Des procédures de recours des décisions prises par l'administration claires et accessibles doivent être assurées par les Autorités Publiques.*

Cette proposition est conforme aux recommandations faites par le rapporteur spécial sur les droits de l'Homme et l'extrême pauvreté de Nations Unies, Oliver De Schutter, dans son rapport « Le non-recours aux droits dans le cadre de la protection sociale » :

*« Des procédures de recours claires et accessibles sont essentielles pour permettre aux personnes remplissant les conditions d'octroi de demander réparation lorsqu'une demande de prestation sociale est injustement rejetée. Dans de nombreux pays où elles existent, ces procédures sont opaques : les demandeurs ne savent souvent pas comment ni où demander réparation. (...)*

*Ces procédures devraient tenir compte de l'importance du facteur temps pour de nombreux demandeurs, qui ne peuvent se permettre d'attendre des semaines ou des mois avant qu'une décision définitive soit prise. Un examen des mécanismes de réclamation en place dans différents pays révèle que les procédures de recours devraient : a) prévoir de multiples modes d'accès (téléphone, Internet, courrier ou échanges en personne) ; b) permettre de conserver l'anonymat du plaignant et d'assurer la confidentialité ; et c) être accessibles aux plaignants parlant des langues minoritaires ou ayant des difficultés à lire et à écrire. »<sup>30</sup>*

→ **Une protection maximale des assurés sociaux vulnérables face au remboursement des allocations et primes indûment reçues dans un contexte d'automatisation des droits (Article 15).**

L'article 15 alinéa 8 établit que les usagers ayant reçu des droits ou des allocations indûment perçus sur base de données incomplètes ou incorrectes doivent les rembourser.

*« L'application des dispositions du présent article ne peut, en aucune hypothèse, nonobstant l'application des règles en vigueur en matière de prescription et d'interruption, donner lieu au non-recouvrement auprès des usagers de droits ou d'allocations indûment perçus qui sont basés sur des données incomplètes ou incorrectes ou au non-paiement par les usagers de montants dus qui sont basés sur des données incomplètes ou incorrectes. »*

Ce principe qui semble logique peut être cependant extrêmement dangereux s'il est appliqué sans retenue et sans mesures de protection. Comme nous venons de l'expliquer, l'administration dispose plus souvent de données incomplètes ou incorrectes des populations plus précarisées. Et en toute logique, ces personnes recevront probablement plus de paiements/allocations de façon automatique de la part des autorités régionales, locales ou communautaires. La conséquence prévisible est qu'elles se trouveront plus souvent dans l'obligation de rembourser de l'argent indûment perçu, alors qu'elles sont probablement dans des ménages à faible revenu. Voilà toute la contradiction et le risque potentiel.

De plus, nous nous demandons si les assurés sont censés rembourser le montant brut, et pas le montant net, c'est-à-dire le montant moins élevé, qu'ils ont effectivement perçu après retenue du précompte professionnel. En effet, le Médiateur fédéral reçoit chaque année un certain nombre de plaintes concernant le remboursement d'allocations de chômage indûment versées. Les assurés doivent payer le montant brut, ultérieurement l'administration fiscale procédera au remboursement du précompte professionnel retenu à la source lors du décompte final de l'impôt des personnes physiques.

<sup>30</sup> Rapporteur spécial sur les droits de l'Homme et l'extrême pauvreté, 2022. *Le non-recours aux droits dans le cadre de la protection sociale*, A/HRC/50/38 <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G22/322/18/PDF/G2232218.pdf?OpenElement>

« Le citoyen estime souvent que cette compensation est complexe et tardive car il n'en percevra l'effet concret qu'au moment du paiement ou du remboursement de son impôt. »<sup>31</sup>

Pour cela, nous proposons une protection maximale des assurés sociaux vulnérables face au remboursement des sommes indument reçues.

➔ **Plus de contrôle sur le déploiement de systèmes automatisés de prise de décision (algorithmes) mis en place par les Autorités régionales, locales et communautaires.**

Nous souhaitons reprendre certaines des recommandations proposées par l'ONG Amnesty International dans son étude « *Xenophobic machines: discrimination through unregulated use of algorithms in the dutch childcare benefits scandal* »<sup>32</sup> :

- **Ne pas utiliser de boîtes noires et d'algorithmes d'apprentissage automatique lorsque la décision risque d'avoir des répercussions importantes sur les droits des personnes.**
- **Mettre en place des systèmes efficaces et concertés de contrôle et de surveillance des systèmes algorithmiques dans le secteur public.**

Nous rappelons ici à nouveau le scandale des allocations familiales qui a eu lieu aux Pays-Bas<sup>33</sup> puisque cet exemple est un avertissement qui montre l'urgence de faciliter l'accès des citoyens aux parcours de leurs données individuelles au sein de l'administration, de mettre en place des systèmes efficaces de contrôle et de surveillance des systèmes algorithmiques dans le secteur public et de réfléchir sur le remboursement des sommes indument reçues.

## 6. Davantage de contrôle public sur l'utilisation des données privées, et sur les sites internet et applications mobiles des organismes publics

➔ **Des sites internet et des applications mobiles des services publics locaux, régionaux et communautaires publics et sûrs (Article 4).**

Nous demandons, comme l'exige la campagne européenne « Argent public = Code source public ! »<sup>34</sup>, que si les sites web sont conçus avec de l'argent public alors le code soit également public. Aujourd'hui lorsque les sites web sont produits par des entreprises privées, il y a un coût qui rend souvent impossible de les changer. Si le code source était public, les services publics pourraient modifier les logiciels, si nécessaire et sans coûts supplémentaires. De plus, les données privées seraient contrôlées davantage. En effet aujourd'hui, il est difficile de savoir et d'assurer à quelles fins les informations seront finalement utilisées quand beaucoup des applications, par lesquelles les données privées passent et sont stockées, sont privées. 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 exemple de solution technologique privée utilisée par les Autorités publiques est *Itsme*. Les services publics devraient assurer une pluralité de moyens public d'authentification. Ainsi dans l'Article 4, le premier paragraphe instaure le principe selon lequel « Toute procédure administrative est

<sup>31</sup> Médiateur Fédéral, 2022. *Rapport d'activités 2022. S'engager pour l'accessibilité.*

<sup>32</sup> Voir <https://www.amnesty.org/fr/latest/news/2021/10/xenophobic-machines-dutch-child-benefit-scandal/>

<sup>33</sup> Voir <https://www.amnesty.org/fr/latest/news/2021/10/xenophobic-machines-dutch-child-benefit-scandal/> :

« Afin de repérer les fraudeurs potentiels des allocations familiales, l'administration fiscale néerlandaise avait recours à des algorithmes qui utilisaient des critères tels que les noms à consonance étrangère ou la double nationalité. Les parents qui ont été désignés par le système comme à risque de commettre des fraudes ont vu leurs allocations suspendues et ont été soumis à des investigations agressives, ainsi qu'à une politique impitoyable de recouvrement des allocations versées. Lorsque le système signalait un fraudeur potentiel, un fonctionnaire devait procéder à une analyse manuelle, mais sans recevoir aucune information sur les raisons pour lesquelles la cote de risque indiquée était plus élevée. L'opacité de ce système de « boîte noire », dans lequel les données d'entrée et les calculs sont invisibles, a donné lieu à un non-respect de l'obligation de rendre des comptes et à une absence de surveillance. Pendant des années, les parents que l'administration fiscale avait identifiés comme des fraudeurs n'ont obtenu aucune réponse quand ils demandaient ce qu'ils avaient fait de répréhensible. Pour de nombreuses familles, les conséquences ont été dramatiques: des milliers d'entre elles se sont endettées et beaucoup ont sombré dans la pauvreté en raison des grosses sommes d'argent qu'elles devaient rembourser (des dizaines de milliers d'euros) sans avoir la possibilité d'étaler leurs paiements. »

<sup>34</sup> Voir la campagne de la FSFE <https://publiccode.eu/fr/>

intégralement disponible en ligne au bénéfice des usagers au sein d'un guichet électronique ». Il faudrait préciser que la disponibilité en ligne est assurée par un service public et non une société à but lucratif (genre *Itsme*).

Proposition article 4. § 2 :

*Une procédure est dite « intégralement disponible en ligne » lorsqu'elle remplit les conditions suivantes :*

*1. L'identification des usagers, la fourniture d'informations et de justificatifs, la signature et la validation définitive peuvent être effectuées par voie électronique à distance, par l'intermédiaire d'une chaîne de services **publics** qui permet aux usagers de respecter de façon simple et structurée les exigences de la procédure.*

#### → Une pluralité de moyens d'authentification en ligne publics, accessibles et sûrs (Article 11§4).

Pour encourager la confiance des citoyens dans les procédures électroniques, des garanties doivent être fixées par le législateur concernant le type de signature électronique et de tiers de confiance impliqués dans le processus. A cet égard, il est important de relire l'Avis du Conseil d'État<sup>35</sup>.

Ici se pose une question déjà soulevée plus haut. Si c'est sur les épaules de l'administration que repose l'obligation, il ne peut être question de déléguer cette responsabilité à une société privée comme *Itsme* qui ne regroupe pas toutes les banques, ni à des lecteurs de cartes que les usagers doivent acheter et qui ne sont pas compatibles avec tous les logiciels d'ordinateurs. Des lecteurs de cartes standards doivent être distribués aux usagers gratuitement.

Proposition article 11 § 4 :

*Lorsqu'une communication doit être signée pour produire les effets juridiques prévus par les dispositions légales et réglementaires applicables et que la nature de la communication ne s'y oppose pas, cette exigence peut être remplie par une procédure électronique **publique**.*

Il faut noter que ses revendications complètent les revendications faites pour → **Garantir des pages web accessibles et adaptées (Article 13§2.1 et Article 13§28).**

## 7. De la concertation sociale pour analyser, évaluer et suivre les dispositifs prévus par l'ordonnance

### → Préalablement à l'adoption de l'ordonnance, analyser l'impact du texte et l'accessibilité des services publics.

Nous pensons qu'il est important de réaliser une analyse d'impact avant d'adopter ce texte, c'est-à-dire une évaluation *ex ante* intégrée dans le processus de décision politique en vue d'anticiper les incidences

<sup>35</sup> Avis 93/2023 n° 18 :

« Concernant cet article 11, §3 en projet, l'Autorité s'interroge quant aux types de communications dont la nature s'oppose à l'utilisation de signature électronique. Il convient que les commentaires de cette disposition en projet apportent des éclaircissements à ce sujet. En tout état de cause, en cas d'exigence légale de communication signée pour la réalisation d'une procédure administrative, le mode de communication utilisé par l'administration doit permettre la signature. De plus, l'Autorité relève l'absence d'exigence requise en termes de qualité des signatures électroniques qui devront être utilisées pour les communications électroniques qui produisent des effets juridiques, étant donné que cette disposition en projet prévoit uniquement que l'exigence de signature « peut être remplie par une procédure électronique » sans autre précision. Or, afin d'atteindre un niveau de confiance minimum dans les relations électroniques entre les usagers et les institutions publiques bruxelloises, il est indiqué qu'un niveau minimum de garantie soit requis quant aux types de signatures électroniques pouvant être utilisées dans ce cadre. A ce sujet, même si – comme l'Autorité l'a déjà relevé ci-dessus – l'article XII.24 du Code de droit économique exclut du champ d'application du Règlement 910/2014 et du titre 228 du livre XII du Code de droit économique « tous les composants utilisés pour les signatures électroniques, les envois recommandés électroniques, l'horodatage électronique et l'archivage électronique, fournis gratuitement ou contre paiement par une autorité administratives, en exécution des missions qui lui sont confiées par ou en vertu de la loi », le législateur recommande néanmoins dans les travaux préparatoires que l'ensemble des administrations mettent tout en œuvre « pour utiliser les services de confiance qualifiés visés par le règlement 910/2014 et le titre du chapitre XII du Code de droit économique, ou à tout le moins de s'en rapprocher le plus possible. » 29. Il est donc recommandé à l'auteur de l'avant-projet d'apprécier l'opportunité de prévoir l'utilisation de tel services pour les procédures administratives en ligne qui le nécessitent et d'en déterminer le niveau de garantie requis (qualifié ou non). »

possibles des mesures envisagées. Cette analyse doit porter sur les impacts sociaux de la dématérialisation, en particulier sur l'accessibilité des services et sur le non-recours aux droits. Elle doit également porter sur d'autres impacts possibles du numérique, notamment démocratiques et environnementaux. Cette analyse devrait inclure des réponses à des questions telles que : qui va être impacté par cette ordonnance-décret, avec quelles conséquences, quelles économies, où réinvestir les économies, quels budgets ? Cette analyse d'impact devrait accompagner le texte en projet et permettre d'éclairer les députés qui en débattront.

Aussi, il serait pertinent d'évaluer l'accessibilité des services régionaux, locaux et communautaires aujourd'hui, en tenant compte de leurs finalités, de la population qui fait appel à leurs services et de leurs ressources. Cette analyse permettrait notamment de savoir où renforcer l'accueil humain, où développer le numérique. Elle permettra également de savoir si des exceptions aux mesures d'inclusion et d'accessibilité sont possibles pour certains services et associations visés par cette ordonnance. Ces études peuvent être le début d'une réflexion plus large sur l'accessibilité, la lutte contre la pauvreté, le nonaccès aux droits et la numérisation dans notre Région.

Ces analyses devraient se faire en concertation avec les acteurs de terrain.

→ **Évaluer et suivre les dispositifs mis en œuvre par l'ordonnance en concertation avec les acteurs de terrain (Articles 13 et 18).**

Les dispositifs prévus par l'ordonnance pour évaluer et suivre les mesures proposées manquent de concertation sociale. L'ordonnance ne demande l'avis que de trois instances publiques: Easy.brussels, Paradigm et Equal.brussels. Aucune d'elles n'a un contact direct avec les citoyens, et donc avec les publics en difficulté avec le numérique. Aucun interlocuteur social n'est censé participer aux dispositifs.

Nous demandons que les dispositifs de suivi et d'évaluation prévus dans l'ordonnance soient confiés à un organe de concertation comprenant des acteurs sociaux en contact avec la population en vulnérabilité socio-numérique. Cette demande est en articulation avec l'axe <sup>236</sup> du *Plan social santé intégré* lancé par le Gouvernement bruxellois en 2022 et avec les recommandations faites par UNIA et le *Service Fédéral de Lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale* sur l'impact de la digitalisation des services :

*« Favoriser le soutien et le dialogue sur les difficultés en organisant la mise en place d'un opérateur indépendant dont la mission serait de collecter les plaintes des utilisateurs des plateformes digitales et en mesure de faire respecter des normes et de faire évoluer les pratiques. (...)*

*Tenir compte de la réalité des groupes vulnérables en partant de leurs réalités et de leurs difficultés dans la mise en œuvre de nouvelles politiques digitales ou de dispositifs numériques. Cela peut se faire, par exemple, en évaluant, dès son élaboration (évaluation ex ante), l'impact possible d'une politique ou d'une mesure sur les personnes en situation de vulnérabilité afin de les concevoir au mieux. En effet, un dispositif qui conviendra aux groupes les plus vulnérables de notre société conviendra à l'ensemble de la société. »<sup>37</sup>*

C'est d'ailleurs déjà le cas pour d'autres dispositifs régionaux sur la question numérique. Par exemple, le Comité de Pilotage du *Plan d'Appropriation Numérique de la Région* inclut le *Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique* (le réseau CABAN), Actiris et Bruxelles Formation. Autre exemple, l'ordonnance relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes publics régionaux et des communes impose dans son article 5 que l'évaluation se fasse en concertation avec le *Conseil des personnes handicapée*.

Un autre problème est que le rôle des instances publiques dans l'ordonnance Bruxelles numérique n'est pas clair et leurs compétences ne semblent pas adaptées aux missions que le texte leur confie.

---

<sup>36</sup> Garantir l'accès aux droits et aux services.

<sup>37</sup> UNIA et Service Fédéral de Lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, 2023. *Avis relatif à l'impact de la digitalisation des services (publics ou privés)*.

L'instance qui détient l'expertise informatique de la Région (Paradigm) ne s'occupe pas du contrôle des solutions numériques mais de la mise en place des alternatives hors-ligne prévues au chapitre III (article 13§4). L'instance qui tient l'expertise sur l'inégalité des chances (Equal.brussels) donnera son avis sur l'accessibilité des sites internet aux personnes en situation de handicap<sup>38</sup> prévues au chapitre III (article 13 §2), mais pas sur les mesures d'inclusion. Et finalement toutes les plaintes arriveront à l'instance publique en charge de la simplification administrative (Easy.brussels), qui est plutôt une agence experte en administration et gestion publique. D'ailleurs, nous nous demandons si cette instance tient compte aussi du point de vue des personnes en difficulté avec le numérique, pour qui la simplification administrative peut être simplement un guichet ouvert. En effet, une des missions d'Easy.brussels est de « *Proposer une réglementation pour intégrer le principe "Digital by Default"* ».

→ **Prévoir des sanctions et des délais imposés si les Autorités Publiques ne respectent pas les mesures établies (Articles 13 et 18).**

En outre, les avis émis (par Easy.brussels, Paradigm et Equal.brussels) ne sont pas contraignants. Pour nous, les mesures d'inclusion et d'accessibilité numériques ne peuvent pas être un choix ou une opinion des Autorités publiques. Elles doivent être contrôlées et garanties pour que tous les citoyens puissent accéder aux services régionaux et communaux, selon un principe d'égalité de droit. D'ailleurs, le non-respect des minima devra être assorti de sanctions et des délais devront être imposés.

Proposition article 13§4 :

*L'Autorité Publique concernée soumet pour avis les mesures visées aux premiers et deuxièmes paragraphes à l'instance chargée de la transition numérique, **ainsi qu'à des acteurs sociaux en contact avec la population en vulnérabilité socio-numérique.***

***Des sanctions sont prévues si les autorités publiques ne respectent pas les minima établis.***

Proposition Article 18 § 1<sup>er</sup> :

*Les usagers signalent à l'instance chargée de la simplification administrative les autorités publiques qui ne respectent pas les chapitres I, II, III et IV du présent décret et ordonnance conjoints.*

***Les usagers pourraient faire les signalements par une voie numérique et par une alternative non numérique.***

***L'instance chargée de la simplification administrative et des acteurs sociaux en contact avec la population en vulnérabilité socio-numérique rédigent en concertation un avis.***

*§ 3. L'instance chargée de la simplification administrative informe les usagers visés au paragraphe premier des suites qui ont été données au signalement **par le même canal que celui utilisé par l'usager.***

*§ 5. Le Gouvernement, le Collège et le Collège réuni déterminent conjointement la procédure de signalement visée au premier paragraphe.*

***Des sanctions sont prévues si les autorités publiques ne respectent pas les minima établis.***

## **8. Un large débat public sur la place du numérique dans la société, prenant en compte ses impacts sociaux, démocratiques et environnementaux**

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 unissent les uns aux

---

<sup>38</sup> En vertu de l'ordonnance du 4 octobre 2018 relative à l'accessibilité des sites internet, chaque organisme régional et local doit mettre en conformité son site internet et son application mobile au regard des règles d'accessibilité. L'arrêté du Gouvernement bruxellois du 3 février 2022 a désigné equal.brussels en tant qu'organe de contrôle.

autres et qui font qu'ensemble nous faisons société. Cette question mérite donc 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 l'urgence pour ne pas être en retard face aux autres pays, face aux autres régions. Cette excuse empêche et évite d'y voir une question politique, de faire un débat de société et de réfléchir autour 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, sur la robustesse du système. 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, tout en tenant compte des limites de notre environnement.

## SIGNATAIRES

Muriel Allart, Smes asbl  
Christelle Asante, Vie féminine Bruxelles  
Elsa Bailly, Infor-Femmes  
Carine Barthélemy, La Rue asbl  
François Baufoy, Entr'Aide des Marolles  
Edward Bekaert, Bruxelles Accueil Porte Ouverte  
Anis Ben Hadjali, Entr'âges  
Mathieu Bietlot, La Maison du Livre  
Pierre Boland, Syndicat Des Indépendants  
Michel Boving, ARC asbl (Action et Recherche Culturelles asbl)  
Johanna Bultot, Énéo Bruxelles - mouvement social des aînés  
Eduardo Carneval, Collectif alpha  
Rudy Cassart, Banlieues asbl  
Céline Caudron, MOC Bruxelles  
Estelle Ceulemans, FGTB Bruxelles  
Iram Chaudhary, La maison d'accueil Porte Ouverte  
Manon Cools, Enseca  
Anne Coppieters, Lire et Ecrire Bruxelles  
Simon de Brouwer, SeTIS Bruxelles asbl  
Pierre de Coninck, SSM ANAIS  
Bénédicte Defossez, Hadep asbl - Centre Pazhapa  
Nicolas De Kuysche, Le Forum – Bruxelles contre les inégalités  
Véronique De Leener, Maks vzw  
Laurent Demoulin, asbl DIOGENES  
Eliane Demunter, Grandir Ensemble  
André Denayer, ATD Quart Monde Belgique  
Christophe Denoël, asbl Move  
Gauvain De Ryck, Sésame AMO  
Manuel Dias, Gang des Vieux en Colère  
Mélodie Dreesen, La Maison des Enfants d'Anderlecht asbl  
Laurent d'Ursel, DoucheFLUX et Syndicat des immenses

Assetou Elabo, Atouts Jeunes AMO  
Tamimount Essaidi, MQSA Asbl  
Jean Flinker, Attac-Bruxelles [1]  
Olivier Gatti, CEMO asbl  
Jean-Baptiste Godinot, We are Nature.Brussels  
Barbara Goethals, Brussels Platform Armoede  
Lazaros Goulios, Comité des TSE de la CSC de Bruxelles  
Yahyâ Hachem Samii, Ligue Bruxelloise pour la Santé Mentale  
Emilie Hendrick, Le Maître Mot asbl  
Heleen Huysentruyt, vzw Wijkpartenariaat-De Schakel  
Adèle Jacot-Guillarmod, Habitant·es des images asbl et Comité humain du numérique  
David Leclercq, Fédération Laïque de Centres de Planning Familial asbl  
Stéphane Leclercq, Féda Bxl  
Rebecca Lejeune, Seniors Académie asbl  
Moritz Lennert, Changements pour l'égalité  
Yves Martens, CSCE asbl  
Jean-Philippe Martin, CFS asbl, Starting-Block asbl et Victoire 98 asbl  
Erick Mascart, Educode asbl  
Mapunza Moke, CEDAS Asbl  
Céline Nieuwenhuys, Fédération des Services Sociaux  
Ingrid Payan, Comité de la Samaritaine  
Pierre-Arnaud Perrouty, Ligue des droits humains  
Stefan Platteau, Fobagra – Auberges numériques et CABAN  
Nora Poupart, SSQ1030, Coordination Sociale de Schaerbeek et Travail Social en Lutte  
Charlotte Renouprez, Les Equipes Populaires de Bruxelles  
Iuccia Saponara, Les Ateliers du Soleil  
Pernelle Taquet, Tchaï  
Marie Tercelin, Le Partenariat Marconi  
Céline Van Aubel, AMOS Amo  
Angela van de Wiel, SAAMO Brussel vzw  
Philippe Vansnick, CSC-Bruxelles  
Pablo Vidal, Réseau intersectoriel Bru4home  
Alain Willaert, Conseil bruxellois de coordination sociopolitique Asbl  
Fatima Zaitouni, SOS Jeunes-Quartier Libre asbl