

Introduction à la rencontre “l’humain d’abord !” du 31 mars 2026

Lire et Ecrire et la campagne

Lire et Ecrire se mobilise contre le tout-numérique parce que les adultes en difficulté avec la lecture et l’écriture ont tous des difficultés avec le numérique. Nous aidons les personnes analphabètes à acquérir des compétences numériques. Mais nous savons qu’ils ont besoin d’une personne à un guichet pour accéder de façon autonome à leurs droits. Nous savons aussi qu’améliorer l’accès aux droits des personnes analphabètes améliorera l’accès aux droits de tout le monde.

Une foule d’associations et de personnes travaillent, depuis longtemps et en fonction de leurs regards particuliers, sur le numérique. La spécificité de la campagne “l’humain d’abord”, dont Lire et Ecrire est le moteur, c’est de mener une action de longue haleine pour l’accès humain aux droits en liant un maximum d’associations et de citoyens. La rencontre d’aujourd’hui doit nous permettre de faire le point sur des initiatives prises actuellement contre le tout-numérique et de préparer de nouvelles actions en vue d’améliorer l’accessibilité des services essentiels.

Revendications

Au cours des trois dernières années, nous avons agi ensemble, nous avons manifesté ensemble à plusieurs reprises pour exiger plus de guichets. Et nous allons bientôt à nouveau manifester.

Ces dernières années, nous nous sommes également réunis à plusieurs reprises comme ce 31 mars, pour réfléchir et nous mettre d’accord. Et nous avons convenu qu’il devait y avoir une pause dans la numérisation des services essentiels (comme les communes, les CPAS, les banques, les fournisseurs d’énergie). Cette pause doit nous permettre plusieurs choses.

Elle doit nous laisser du temps pour obtenir un nouveau droit, le droit de ne pas utiliser le numérique. Pour être précis, cette pause doit nous permettre d’avoir, dans des lois et dans notre vie réelle, des guichets physiques, des services téléphoniques avec des humains qui répondent et le courrier postal pour accéder aux services à la population.

Cette pause dans la numérisation des services essentiels doit également nous permettre de mener un grand débat démocratique pour décider ensemble de la place que doit occuper le numérique dans la société.

A nouveau, nous allons parler de tout durant cette matinée. Pour voir où nous en sommes et pour voir ce qu’on va faire.

La mobilisation contre Bxl numérique

Notre action collective, la campagne “l’humain d’abord”, a commencé en 2022. A l’époque, le gouvernement bruxellois envisageait d’instituer le principe du “digital par défaut” via l’ordonnance Bxl numérique. Pied à pied, nous nous sommes battus, nous avons manifesté et nous avons réussi à changer la loi.

Dans ce combat collectif contre l’ordonnance Bxl numérique, nous avons obtenu trois avancées majeures.

Les autorités bruxelloises voulaient faire du numérique le premier canal de communication entre les usagers et les administrations. Ensemble, nous avons dit : “Non, une personne sur

deux en Belgique à des problèmes avec le numérique, les contacts humains sont donc indispensables pour accéder à nos droits”. Et nous avons arraché un article 13 dans l’ordonnance Bxl numérique, un article garantissant des alternatives au numérique.

Puis s’est déroulée la célèbre bataille du “et” et du “ou”. A force de subir nos critiques, Bernard Clerfayt, l’ex-ministre bruxellois du numérique, a dû nous promettre des guichets ou des téléphones pour accéder aux services communaux et régionaux. A nouveau, nous nous sommes mobilisés en disant : “Non, nous voulons des guichets et des téléphones”.

Nous avons mené une dernière charge, cette fois devant une juridiction, devant la Cour constitutionnelle. Nous avons mené la charge contre la “charge disproportionnée”. A notre demande, la Cour constitutionnelle a interdit aux administrations de ne pas mettre en place les moyens d’accès hors-ligne sous prétexte qu’ils seraient des charges disproportionnées pour elles.

Notre mouvement bruxellois a aussi eu des répercussions au-delà de Bruxelles puisque la Wallonie a modifié, sous notre pression, un décret qui offre désormais, encore plus précisément que dans la capitale, un triple accès hors-ligne aux services publics.

Pour le dire clairement, aujourd’hui, grâce à notre action collective, chaque administration communal et régional à Bxl et en Wallonie doit être accessible par le numérique mais aussi via le guichet, le téléphone et la voie postale.

Deux nouveaux défis

Mais il ne faut pas se réjouir trop vite car nous sommes actuellement confrontés à deux problèmes d’envergure.

Premier défi de taille : les autorités fédérales et de la Fédération Wallonie-Bruxelles sont sur le point de prendre de nouvelles législations en matière d’accessibilité des services publics.

Nous avons eu accès à l’avant-projet de loi fédéral, porté par la ministre Vanessa Matz, et ce texte est vraiment problématique. En effet, ce texte ne prévoit qu’un seul accès hors-ligne aux services publics alors que nous en voulons au minimum 3, comme nous l’avons conquis à Bxl et en Wallonie. L’avant-projet fédéral prévoit de garantir le guichet, le téléphone ou le courrier postal. Mais s’il n’y a que la voie postale, comment va faire une personne en difficulté avec la lecture pour accéder à ses droits ? S’il n’y a qu’un guichet, comment va faire quelqu’un qui a du mal à se déplacer ? Et s’il n’y a qu’un téléphone, comment va se débrouiller une personne qui a du mal à parler français ou néerlandais ?

Guichet, téléphone et courrier sont indispensables. C’est ce que nous avons rappelé il y a deux mois avec 429 organisations dans une lettre ouverte adressée à la ministre Matz.

Où en sont ces projets de nouvelles législations ? Comment pouvons-nous agir pour que les lois répondent aux attentes des citoyens vulnérabilisés par le numérique ? Certaines et certains d’entre nous en discuteront dans un atelier d’ici quelques minutes.

Il y a un deuxième défi que nous devons relever. A Bruxelles, après un long combat, nous avons arraché une bonne loi. Mais force est de constater que les communes ne respectent pas cette loi, ne respectent pas l’ordonnance bxl numérique modifiée suites à nos actions collectives.

Trop souvent les communes sont dans l'illégalité.

Dans ce contexte, lors de notre dernière rencontre il y a un an, nous nous sommes demandé comment améliorer concrètement l'accessibilité humaine des communes bruxelloises. Depuis lors, une multitude de choses ont été réalisées au niveau local. Présenter ces initiatives locales, voir comment vous pouvez les intégrer ou les diffuser, tel sera le point de départ d'un autre atelier.

Chose promise, chose due : dans ces deux ateliers, on va parler "manifestations".

Dans votre agenda, vous pouvez cocher deux dates : le jeudi 23 avril, un rassemblement sera organisé à 10h sur la Place Fernand Cocq à Ixelles. Et le jeudi 4 juin à 10h également aura lieu un rassemblement sur la Place du Conseil à Anderlecht.

Le 23 avril, nous manifesterons devant la Maison communale d'Ixelles "pour améliorer l'accès humain aux droits". A cette occasion, nous interpellons les autorités ixelloises bien évidemment mais également les autorités de toutes les communes bruxelloises pour qu'elles améliorent l'accès à leur administration. Nous en profiterons aussi pour interpellier les autres niveaux de pouvoir : régional, communautaire et fédéral.

Le 4 juin, plus encore que le 23 avril, nous lierons des revendications à l'adresse des communes et du fédéral. En disant : "l'Arizona nous prend des droits (comme le droit au chômage) et les communes nous empêchent d'accéder aux droits qui nous restent (comme le droit au CPAS). Nous ne sommes pas d'accord. On veut un meilleur accès aux droits et on veut plus de droits. On veut vivre mieux".

L'un des enjeux majeurs de la rencontre est de préparer la mobilisation pour ces deux évènements.

Un projet ambitieux

Notre angle d'attaque privilégié pour interroger le numérique, c'est le problème qu'il engendre pour accéder aux droits. Mais nous pouvons aussi changer de perspective, prendre encore plus de recul car on le sait toutes et tous, le numérique renforce toutes les contradictions présentes dans la société, bouleverse tous les aspects de la vie.

Le numérique exclut mais aussi le numérique tue ! A tout le moins, on doit s'interroger sur les intelligences artificielles au service de l'armée américaine dans sa guerre contre l'Iran ou sur Lavender, l'IA utilisée par Israël pour tuer les Palestiniens à Gaza.

Le numérique tue, le numérique pollue ! Il y a tant de choses à dire sur les impacts environnementaux du numérique.

Pour montrer l'impact du numérique dans notre quotidien, voici quelques titres de dépêches qu'on a pu lire ces derniers jours.

Dépêche Reuters : "Depuis que l'IA s'est fait une place dans les blocs opératoires, le nombre d'erreurs chirurgicales explose". Très rassurant !

Aux Etats-Unis, Meta et Google sont reconnus coupables d'avoir sciemment conçu leurs applications pour les rendre addictives au détriment de la santé mentale de leurs utilisateurs.

16 mars, on peut lire dans la presse française : "La reconnaissance faciale déployée à grande échelle sur les téléphones des forces de l'ordre. Des policiers ont recours à cette pratique hors de tout cadre légal lors de contrôles d'identité." On fait quoi de ce genre d'infos ?

Et il y a une semaine, les lecteurs de la DH ont pu découvrir qu' "un robot humanoïde et un robot-chien aident désormais les enfants à traverser la rue en périphérie bruxelloise". Voici la réaction de la petite Souheila face à ces nouveautés, qui en dit long sur la société de demain : "Chouette, dit Souheila, mais j'ai quand même eu un peu peur lorsque les yeux du robot se sont mis à tourner".

Toutes ses infos, et c'est un bon début, sont rassemblées et présentées chaque jour sur le page FB Des guichets pas du numérique : <https://www.facebook.com/desguichetspasdunumerique>

Mais l'enjeu est tellement fondamental qu'il est désormais nécessaire de passer à un niveau supérieur. Comment pérenniser notre combat contre le tout-numérique et pour l'accès aux droits ? Comment rendre accessible à tout le monde les centaines de témoignages que nous avons récoltés depuis des années ? Comment porter une réflexion à 360 degrés sur les enjeux du numérique ? Ce sont là les questions que se poseront celles et ceux qui iront dans le dernier atelier organisé ce matin, consacré à un projet sur lequel nous travaillons depuis un an, la création d'un "observatoire critique du numérique".