

« Bruxelles numérique » : une mesure discriminatoire

A l'heure où l'on ne sait pas encore grand-chose du projet d'ordonnance « Bruxelles numérique », une carte blanche prend les devants, à l'initiative de Lire & Écrire.

Liste des signataires sur le site de Lire & Écrire Bxl

Dans quelques jours, le gouvernement bruxellois va présenter au parlement un projet d'ordonnance intitulée « Bruxelles numérique », porté par le ministre Clerfayt. Cette ordonnance, qui a la même force contraignante qu'une loi, impose aux administrations régionales et communales bruxelloises (telles qu'Actiris, les CPAS ou les communes) de rendre intégralement disponibles en ligne leurs services, et de communiquer avec les citoyens par ce biais. Par contre, ce texte n'impose pas aux administrations de maintenir un guichet humain, en parallèle de ce « guichet numérique ». L'objectif de la mesure est clair : le

notamment pour accéder aux droits sociaux.

S'il est vrai que, quand le numérique fonctionne, il peut permettre à l'État et à nombre de personnes de gagner du temps et de réduire les dépenses, il ne faut pas ignorer que les inégalités numériques se creusent. Selon le Baromètre de l'inclusion numérique 2022 (1), aujourd'hui, près d'un Belge sur deux et deux Bruxellois sur cinq sont en difficulté avec le numérique, en ce compris des jeunes. Ce chiffre augmente pour les personnes défavorisées sur le plan socioéconomique (niveau de revenus) et culturel (niveau du diplôme), dont les personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture, mais aussi les personnes âgées et certaines personnes porteuses de handicap.

Cela signifie donc que l'ordonnance « Bruxelles numérique » va imposer, pour l'accès à des besoins essentiels, une voie d'accès qui met en difficulté

une personne sur deux, et soulève, pour certains, de réelles questions de survie.

Sur le plan juridique, cette mesure bruxelloise pose question au regard de la Constitution, et en particulier aux exigences d'égalité et de non-discrimination consacrées par les articles 10 et 11 de la Constitution. En effet, bien qu'elle soit neutre en apparence, elle aboutit à imposer une différence de traitement non justifiée à près d'un Bruxellois sur deux, entraînant des conséquences néfastes graves au quotidien. Cette ordonnance est également contraire aux principes généraux de droit administratif (principe de continuité du service public, de bonne administration,

d'accessibilité...).

Certes, les autorités bruxelloises affirment qu'il n'est « pas question d'abandonner une partie de la population en raison de la numérisation des services publics. Elle ne doit jamais être l'occasion d'une privation de droits ou d'accès aux droits. » (2) et elles imposent effectivement aux administrations de rédiger « une stratégie d'accompagnement ». Mais sous quelle forme ? Des campagnes de sensibilisation, des formations ou une orientation vers les EPN (Espaces Publics Numériques). C'est là faire abstraction du fait qu'il y aura toujours des personnes pour qui seul le contact humain permettra de s'en sortir dans les démarches administratives.

Bien qu'elle se veuille constructive, cette piste de solution témoigne en outre d'une mauvaise connaissance des besoins et des compétences de la population. Les organismes et associations de première ligne sont les témoins directs de l'augmentation des difficultés d'accès aux droits en lien avec la « dématérialisation » des services d'intérêt général (c'est-à-dire le processus de numérisation des services et de réduction, voire de disparition, des autres canaux de communication –le papier, les guichets et les services téléphoniques–). Le nombre de demandes d'aides de personnes qui n'arrivent pas à remplir un dossier pour le CPAS ou pour Actiris par exemple, a explosé depuis que les démarches en ligne sont incontournables. Ces associations et organismes tentent de compenser l'inaccessibilité des services en devenant des sous-traitants des administrations. Outre le fait qu'ils ne sont pas mandatés ni financés pour faire ce type de travail, ils ne sont pas non plus experts de ces matières sou-

La « simplification administrative » doit être réalisée au profit de la population et non des seules administrations

digital va devenir la règle quand le papier et le contact humain seront des exceptions. C'est ce qu'on appelle le « digital par défaut ».

On le constate depuis longtemps, les guichets physiques disparaissent de plus en plus et les usagers sont invités à s'orienter vers un site web ou une application pour trouver réponse à leur demande, y compris pour les démarches les plus fondamentales. Avec l'ordonnance, on ne peut douter que cette tendance va s'intensifier. Les situations de non-recours aux droits (au travail, au logement, aux allocations...) vont continuer de croître et seront laissées sur le carreau toute une série de personnes pour qui cet accompagnement humain est nécessaire et même vital

vent complexes. Garantir l'accès aux droits est une obligation qui incombe aux autorités publiques et n'est pas de la responsabilité du secteur associatif. La « simplification administrative » doit être réalisée au profit de la population et non des seules administrations.

Pour toutes ces raisons, nous demandons aux autorités régionales et

communales de mettre en place les moyens nécessaires pour assurer un service de qualité via la présence d'un nombre suffisant de guichets physiques accessibles à toutes et tous. Nous dénonçons la dématérialisation irréfléchie des services. Une telle réforme est de nature à transformer radicalement les liens qui nous lient les uns aux autres et qui font qu'en-

semble nous faisons société. Cette question mérite de faire l'objet d'un large débat public. □

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

(2) « Pas question d'abandonner le citoyen face au numérique », Bernard Clerfayt

Numérisation des services publics : l'envers du décor

GSARA

Depuis plusieurs années, le GSARA a entamé une réflexion et des actions sur les enjeux numériques. Après s'être intéressée à la question du télétravail en 2020 et de la fracture numérique en 2021, sa nouvelle campagne s'intitule « Numérisation des services publics : l'envers du décor ». La numérisation accélérée des services publics et d'intérêt général ne donne lieu à aucun débat public. Pire, il y a une absence quasi totale de prise en compte du corps social dans ce déploiement. Rarement voire jamais n'est questionné, en amont, le choix ou la pertinence de la numérisation de tel ou tel service.

La numérisation est toujours présentée comme une facilitation de la vie du citoyen. Bien souvent pourtant, il en voit les effets contraires : des démarches plus compliquées, selon un formatage qui ne correspond ni à ses besoins, ni à ses capacités. À cet égard, s'il s'agit de lui permettre de développer ces dernières, la campagne précédente, portant sur les inégalités siconomiques, a montré les limites de la chose.

Le second argument est l'économie de coût réalisé. Or, face à la fermeture des guichets, souvent ce sont d'autres acteurs de première ligne qui reprennent le relais de l'accompagnement, quand celui-ci n'est pas le fait de canaux encore plus informels, plus invisibles encore. Ce sont eux, secteur associatif, proches, familles, qui, face à la déshérence de l'État,

permettent encore à la machine de tenir. Parmi ces acteurs de première ligne, toute une série de métiers, de natures différentes, des assistants sociaux aux animateurs des espaces publics numériques (EPN) en passant par les informaticiens publics. En plus d'être le plus souvent relégués à entreprendre des démarches administratives « à la place de », ils sont aussi de plus en plus souvent assujettis à un financement via des appels à projets. Au sentiment de déclassement professionnel s'ajoute alors une précarisation de leur statut qui rend d'autant plus fragile leur propre situation. Dans un même mouvement sont liées précarisations individuelles et associatives. Se pose alors la question de savoir si les économies faites à un endroit ne sont pas sources d'un déficit finalement plus grand encore.

Si les politiques prescriptrices de la numérisation continuent d'associer progrès social et progrès technique, il s'agit de rendre enfin visible ses effets sur le terrain, où les cas de non-recours aux droits fondamentaux sont de plus en plus nombreux. Le paradoxe est de plus en plus criant. En même temps que l'écart continue de se creuser entre les modalités actuelles de la numérisation du social d'un côté, et les réalités de terrain de l'autre, où l'on note sans ambiguïté possible un accroissement des inégalités sociales, les politiques de numérisation continuent malgré tout d'accélérer dans le même sens. C'est



pourquoi le GSARA a voulu les analyser au plus près afin de mettre en lumière cet écart.

D'abord en interviewant Périne Brotcorne, co-autrice du Baromètre de l'inclusion numérique et co-autrice d'études sur les modalités de la numérisation au sein des services d'intérêt général. En enquêtant ensuite sur les conséquences sur le terrain en suivant le travail de deux animateurs d'EPN, ce qui a donné lieu à un podcast. Enfin, le GSARA a organisé une série d'ateliers intitulés « Reprendre la main face à la digitalisation du monde », qui ont réuni de nombreux collectifs, associations, citoyens et universitaires, et qui ont permis, entre autres, de mesurer l'étendue des constats que chacun voit et vit localement. □