

POURQUOI NOUS NOUS OPPOSONS A L'AVANT-PROJET D'ORDONNANCE 'BRUXELLES NUMÉRIQUE'

24 avril 2023

Depuis plusieurs mois, la société civile bruxelloise se mobilise contre l'ordonnance 'Bruxelles numérique' en préparation. A ce propos, 200 associations ont signé une carte blanche en novembre 2022, qualifiant cette mesure de « discriminatoire »¹.

Le jeudi 9 mars 2023, l'avant-projet d'ordonnance a été approuvé en première lecture par le gouvernement régional. Pour nous, ce texte est en l'état inacceptable. 'Bruxelles numérique' impose la mise en ligne des administrations régionales et communales, sans garantir le maintien de guichets physiques accessibles à tous et toutes et de services téléphoniques de qualité. Ce texte n'est tout simplement pas à la hauteur des enjeux de la problématique de l'accès aux droits dans notre Région.

SYNTHÈSE

Pour **garantir un accès effectif aux droits et aux services essentiels, nous voulons une ordonnance qui impose des guichets physiques et des services téléphoniques, accessibles et de qualité, dans les services d'intérêt général et donc au niveau des services publics bruxellois.** C'est la base à partir de laquelle une alternative numérique doit être pensée.

Nous sommes contre l'ordonnance 'Bruxelles numérique' tant qu'une ordonnance défendant le principe de « l'humain d'abord » n'est pas adoptée.

Si, malgré notre mobilisation, l'ordonnance 'Bruxelles numérique' devait être votée, nous voulons qu'elle tienne compte de nos craintes et revendications :

- **Article 3, relatif à l'application du décret et ordonnance conjoints :** Nous demandons que cette ordonnance ne s'applique pas aux associations : suppression de l'alinéa 3.17.
- **Article 5, relatif à la communication en ligne entre les institutions et les usagers :** les usagers doivent pouvoir donner ou retirer leur consentement à recourir aux communications en ligne par une voie non numérique, accessible et gratuite.
- **Article 13, relatif aux mesures à garantir par les institutions pour assurer la plus grande inclusivité :**
 - les mesures doivent être obligatoires sans condition et sous peine de sanctions ;
 - quelles que soient les finalités des usagers (privées et aussi professionnelles) ;
 - les guichets physiques et les services téléphoniques, accessibles et de qualité, doivent être explicitement cités tant comme soutiens à la réalisation de démarches en ligne que comme alternatives au numérique. La communication via papier est aussi indispensable pour ceux et celles qui ne savent pas utiliser un email ;
 - des instances en contact avec la population en vulnérabilité socio-numérique doivent également donner leur avis sur les mesures d'inclusion numérique (pas exclusivement l'instance chargée de la transition numérique, CIRB-Paradigme) ;
 - un financement régional, structurel et à la hauteur des besoins, pour les accompagnateurs numériques, tant dans les Espaces Publics Numériques que dans les associations est indispensable.
- **Article 15, relatif à la collecte unique des données :** nous demandons que chaque citoyen puisse visualiser le parcours de ses données personnelles au sein de l'administration (soit sur un site web ou à partir d'une demande aux instances publiques).

¹ <https://www.lalibre.be/debats/opinions/2022/11/14/le-projet-bruxelles-numerique-du-gouvernement-vervoort-mettra-en-difficulte-un-bruxellois-sur-deux-OT4IE4WCWZG2NCA3DIMLO55TGA/>

EXPOSÉ DE NOS MOTIFS

S'il est vrai que, quand le numérique fonctionne, il peut permettre à l'État et à nombre de personnes de gagner du temps, il est également facteur de discrimination. La numérisation des services publics et la diminution (voire la disparition) d'autres canaux de communication avec ces entités posent question au regard de la Constitution, et en particulier des exigences d'égalité et de non-discrimination consacrées par les articles 10 et 11. D'ailleurs, UNIA, Centre interfédéral de l'égalité des chances, et le Service de lutte contre la pauvreté ont reconnu dans un avis commun le caractère discriminant de la dématérialisation des services publics et d'intérêt général à l'égard des personnes en situation d'analphabétisme².

De fait, les inégalités numériques se creusent. Ainsi, selon le *Baromètre de l'inclusion numérique 2022*, près de deux Bruxellois sur cinq sont dans une situation de vulnérabilité numérique³. Par rapport aux services numériques essentiels, le *Baromètre* montre qu'ils « bénéficient avant tout aux internautes multi-connectés et à ceux disposant de solides compétences numériques »⁴, c'est-à-dire aux personnes aisées sur le plan financier et avec des compétences avancées. En effet, 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 ligne⁵ 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 administratifs⁶... Ces difficultés touchent beaucoup de monde et ne sont pas transitoires, en particulier dans notre Région. A Bruxelles, 36% des habitants sont étrangers, 28% ont plus de 55 ans⁷ et 28% ont un niveau d'instruction bas⁸.

Cette ordonnance semble considérer les inégalités socio-numériques comme un problème marginal et provisoire. En témoigne l'exposé des motifs de l'avant-projet d'ordonnance, qui énonce que les alternatives au numérique ne doivent être maintenues que « tant que les gens en font la demande ». Or, ce besoin existera toujours. Bien sûr, certaines mesures d'inclusion numérique permettraient à une partie de la population de faire leurs démarches en ligne via :

- la mise à disposition d'outils numériques, d'accès à internet et le soutien à l'acquisition des compétences digitales ;
- l'uniformisation des procédures digitales, l'ergonomie des services numériques, la simplification du langage utilisé et le respect strict de l'Ordonnance du 4 octobre 2018 sur l'accessibilité des sites internet ;
- un soutien accessible et de qualité pour réaliser les démarches en ligne (EPN, informaticien public, service d'aide téléphonique, par exemple).

Mais, il y aura toujours une partie de la population qui aura besoin d'un guichet physique ou d'un service téléphonique, de qualité et accessible. Les raisons en sont diverses. D'abord, les nouvelles technologies évoluent en permanence et plus vite que la formation au numérique, ce qui creuse le fossé des inégalités. Ensuite, le problème d'illettrisme ne s'épuisera pas tant que les causes fondamentales qui le nourrissent (inégalités scolaires, économiques, sociales et culturelles) ne seront pas combattues. Enfin, les personnes continueront à vieillir, à tomber malades, à perdre des capacités motrices ou cognitives ou à porter certains handicaps. D'ailleurs, certaines personnes cumulent les difficultés, sont

² UNIA et Service de lutte contre la pauvreté, 2023. *Avis relatif à l'impact de la digitalisation des services (publics ou privés)*

[https://www.unia.be/files/Documenten/Artikels/avis_relatif_%C3%A0_l'impact_de_la_digitalisation_des_services_\(publics_ou_priv%C3%A9s\).pdf](https://www.unia.be/files/Documenten/Artikels/avis_relatif_%C3%A0_l'impact_de_la_digitalisation_des_services_(publics_ou_priv%C3%A9s).pdf)

³ Faure, Laura et Péline Brotcorne, Patricia Vendramin, Ilse Mariën, 2022. *Inclusion numérique. Baromètre de l'inclusion numérique 2022*. Bruxelles : Fondation Roi Baudouin, p. : 25.

⁴ Ibidem, p. : 46 - 48.

⁵ Ibidem, p. : 44 - 45.

⁶ 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.: 16

⁷ IBSA, 2021. *Panorama socio-économique 2021. Contexte économique, social et environnemental de la Région de Bruxelles Capitale*. Bruxelles : Perspective.brussels, p. : 47 et 66.

⁸ Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium).

embourbées dans des situations complexes, n'entrent pas dans les cases, nécessitent un accompagnement plus proche pour poser des questions, s'informer de leurs droits et comprendre les enjeux. Pour cette population, les guichets physiques et les services téléphoniques de qualité sont des canaux indispensables de communication aujourd'hui mais également demain.

Depuis des années, les services publics se numérisent et réduisent les canaux hors ligne pour leur public ainsi que pour accéder à leurs employés. Le recours effectif aux alternatives est amoindri et la qualité de ces alternatives est réduite. Nous assistons à une réduction du nombre de guichets, à l'installation de répondeurs téléphoniques interactifs ou à la suppression des lettres en papier. De plus, les temps de traitement et les coûts des demandes sont souvent différenciés entre les démarches en ligne et hors ligne, au détriment de ces derniers. Les distinctions entre usagers quant à l'accès aux services publics et à la qualité des services rendus s'installent au préjudice des personnes défavorisées sur les plans socioéconomique et culturel, mais aussi des personnes âgées et des personnes porteuses de certains handicaps. Ces traitements différenciés posent question au regard de la Constitution, et en particulier des exigences d'égalité et de non-discrimination consacrées par les articles 10⁹ et 11¹⁰ de la Constitution.

De plus, nous constatons quotidiennement que la réduction des canaux de communication hors ligne (guichet, téléphone, papier) avec les services publics entraîne l'augmentation des situations de non-recours à ces services et aux droits qui en découlent. Nous le savons parce que nous, les associations de première ligne, réalisons d'innombrables démarches pour la population en difficulté : nous demandons rendez-vous en ligne au nom des premiers concernés, nous remplissons des formulaires en ligne, nous envoyons, recevons et lisons des emails pour nos publics, nous faisons des demandes d'allocations de tout type, etc.¹¹ En réalisant ce travail, nous constatons que nombre de personnes se retrouvent dans des situations de non-recours aux droits et que l'injonction numérique (liée à la fermeture des guichets, à l'inaccessibilité des services téléphoniques et à la disparition des courriers en papier) est un obstacle insurmontable ou un amplificateur des difficultés déjà existantes¹². Garantir l'accès aux droits et aux services essentiels est une obligation des autorités publiques. Ce n'est pas une responsabilité du secteur associatif ou de la population.

Le monde scientifique a aussi constaté que le caractère incontournable du numérique peut induire le non-recours aux droits et aux services pour les personnes fragilisées¹³. Les chercheurs de l'ODENORE¹⁴ Helena Revil et Philippe Warin pointent le fait que la dématérialisation des services publics induit de nouvelles difficultés pour accéder aux droits. Ces nouvelles barrières se superposent aux difficultés déjà existantes pour les personnes « les plus précaires et les moins diplômées ». En effet, il y a une accumulation d'obstacles puisque la dématérialisation ne résout ni n'allège les problèmes qui étaient déjà présents¹⁵.

De plus, comme les chercheurs français Revil et Warin le soulignent : le problème de la fermeture des guichets est nuisible pour les usagers, mais aussi pour les services en soi. L'accueil permet aux services de comprendre les raisons pour lesquelles certains citoyens n'accèdent pas à leurs droits.

⁹ « Les Belges sont égaux devant la loi; seuls ils sont admissibles aux emplois civils et militaires, sauf les exceptions qui peuvent être établies par une loi pour des cas particuliers. L'égalité des femmes et des hommes est garantie. ».

¹⁰ « La jouissance des droits et libertés reconnus aux Belges doit être assurée sans discrimination. A cette fin, la loi et le décret garantissent notamment les droits et libertés des minorités idéologiques et philosophiques. »

¹¹ Voir par exemple : Massart, E. Caldarini, C. et Semal, E., 2022. *Exclusion numérique, une réalisation du GT Exclusion Numérique 1030 de la Coordination de l'Action Sociale de Schaerbeek (CASS)*. <https://www.cass-cssa.be/fr/nos-actions/nos-publications>

¹² Voir par exemple : Galván Castaño, Iria, 2022. *Les personnes analphabètes à l'épreuve de la dématérialisation des services d'intérêt général. La situation à Actiris, l'office régional bruxellois de l'emploi*, Bruxelles : Lire et Ecrire Bruxelles.

¹³ Parmi d'autres auteurs : Clementi, Flavia, 2020. *La crise sanitaire en Belgique : un terrain fertile pour les discriminations indirectes ?* Bruxelles : Avocats sans frontières. Mazet, Pierre, 2021. *Les conditionnalités implicites de l'accès aux droits à l'ère numérique*. Halshs-0321865. Noël, Laurence, 2021. « Non-recours aux droits et précarisations en Région bruxelloise », dans *Brussels Studies, Collection générale*, n° 157, mis en ligne le 30 mai 2021.

¹⁴ L'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE) est un dispositif de recherche du Laboratoire de sciences sociales PACTE et de l'Université Grenoble-Alpes.

¹⁵ Revil, Hélène et Philippe Warin, 2019. « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours. » dans Meyer et al. (coord.), *Vie sociale*, N°28. Paris : Cédias-Musée social, p. : 126.

Pour toutes ces raisons, il est indispensable que les institutions publiques de Bruxelles soient en mesure d'offrir des guichets physiques et des services téléphoniques pour ceux qui, par choix ou par force, sont hors connexion. Par ailleurs, nous ne voudrions pas simplement que ces canaux de communication soient rouverts 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 » pour accéder aux droits¹⁶.

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

- **En suffisance**, puisque les personnes âgées, les personnes analphabètes et les personnes porteuses de certains handicaps ont des difficultés pour se déplacer dans la ville (service de proximité) ;
- **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 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) des 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 publics¹⁷ 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. Aujourd'hui, 30 ans plus tard, nous avons du mal à trouver un guichet ouvert ou à obtenir une réponse au téléphone d'un employé public. Face à cette remise en cause de la qualité des services publics et de leur accessibilité, nous critiquons l'adoption d'une ordonnance 'Bruxelles numérique' qui va accentuer ce phénomène, même si l'exposé des motifs de l'avant-projet annonce, à la façon d'un slogan publicitaire, que le droit à une alternative aux services en ligne est une innovation.

Pour ces prestations d'aide, l'autorité publique devrait avoir une obligation de résultat. Nous pensons que les services ne devraient pas se contenter d'offrir les moyens pour accéder aux droits (objectif qui est à risque avec cette ordonnance). Mais, ils devraient garantir que les personnes qui font la démarche d'aller vers les services, accèdent à leurs droits (si les conditions sont réunies bien évidemment). C'est-

¹⁶ 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.

¹⁷ Charte de l'utilisateur des services publics, 4 décembre 1992. Publication au Moniteur belge 22-01-1993, page : 1150. Entrée en vigueur : 22-01-1993.

à-dire que l'organisme qui fournit le service doit également garantir, dans un délai raisonnable, une aide suffisante pour que la prestation puisse être effectuée par toute personne. Nous entendons tous les jours des situations où des citoyens qui sont allés dans un service public pour faire une démarche, ont été renvoyés vers internet, alors qu'ils ont dit et répété qu'ils ne savaient pas utiliser les technologies numériques.

Bref, nous défendons des services publics de qualité pour tous les habitants et habitantes sans discrimination, ce qui implique nécessairement de maintenir l'emploi de qualité dans ces services et de leur octroyer les moyens nécessaires pour réaliser leur travail. Pour nous, les travailleurs et travailleuses des services publics, qui sont dans un échange direct avec les citoyens, exercent une action essentielle et stratégique pour la société. Ils facilitent l'accès aux droits, ils contribuent à la solidarité, à la confiance envers les institutions, à la cohésion sociale, culturelle et économique de notre Région.

Par rapport à l'accompagnement et l'autonomisation numérique de la population, l'Ordonnance ne prévoit rien pour développer l'autonomie des citoyens. « Accompagner » n'est pas la même chose qu'«autonomiser ». Ce n'est pas parce qu'un citoyen a pu réaliser une fois une démarche en ligne sous la tutelle d'un accompagnateur qu'il va pouvoir la refaire seul par la suite. La maîtrise des nouvelles technologies suppose une pratique répétée. Accompagner un citoyen (dans l'urgence) pour lui permettre de réaliser une démarche, c'est lui donner un poisson, pas lui apprendre à pêcher.

L'exposé des motifs de l'avant-projet d'ordonnance parle d'un « accompagnement de qualité au sein des EPN bruxellois » mais sans prévoir dans l'Ordonnance un soutien structurel pour les accompagnateurs numériques, tant dans les EPN que dans les associations. Un cadastre des moyens humains dont disposent les EPN bruxellois, réalisé en 2020, a montré que les EPN labellisés disposaient de moins de 10 équivalents temps plein sur des postes stables (CDI ou CDD relativement stable). Plus de la moitié du personnel des EPN bruxellois est constitué de travailleurs en insertion (art. 60, par exemple), qui n'occupent cet emploi que pour un an, parfois deux, et doivent être considérés comme « en apprentissage ». Le label dont il est fait mention dans la déclaration d'intention n'offre que peu d'avantages : un peu de publicité, des formations de personnel (que le peu de personnel en place n'a pas le temps de suivre), un soutien matériel. Il manque la pièce principale et fondamentale : le financement de l'emploi dans les EPN.

Par rapport à la collecte unique des données, il importe de signaler que les normes organisant ces 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, qui peut être aisément soutenue par les outils numériques au bénéfice de la population, nous demandons que tant les normes organisant la collecte des données au sein des administrations bruxelloises que les protocoles organisant lesdits transferts soient accessibles aisément sur un portail web et ce pour garantir au citoyen la possibilité de prévoir quels usages vont être faits des données qu'il est obligé de communiquer à l'administration.

D'ailleurs, nous tenons à rappeler que la transparence de l'administration est le corolaire du principe de collecte unique des données. Or, cette ordonnance ne contraint pas les institutions à faciliter l'accès des usagers à leurs parcours de données individuelles au sein de l'administration (soit sur un site web ou à partir d'une demande aux instances publiques)¹⁸.

Dans les coulisses de l'administration, des erreurs peuvent se produire dans l'enregistrement des données, qui seront démultipliées autant de fois que lesdites données auront été réutilisées. Ces erreurs entraînent une illégalité de la donnée (censée être exacte au nom du RGPD et des législations sur les

¹⁸ Au sujet de la transparence administrative, de la transparence des données et de la solution de l'« audit trail » pour organiser une traçabilité des données : Degrave, Elise, 2013. *L'e-gouvernement et la protection de la vie privée. Légalité, transparence et contrôle*, n°235 et s. n° 395 et s. et n° 400 et s.

sources authentiques) et, partant, un défaut de motivation interne des décisions administratives fondées sur ces données erronées. En outre, la traçabilité de ces données n'est pas toujours évidente. Les administrations refusent souvent de donner ces informations aux usagers-citoyens. Par ailleurs, de telles erreurs amplifient le phénomène de non-recours aux droits puisque des personnes n'ont pas accès à certains droits, étant injustement victimes d'erreurs commises par l'administration dans l'utilisation des données des personnes. Ainsi donc, la collecte unique des données doit impérativement s'accompagner d'une transparence accrue et effective du parcours des données pour chaque citoyen, notamment via un système appelé également "audit trail" permettant à chaque citoyen de visualiser sur écran le parcours de ses données et de corriger les erreurs éventuelles.

L'exposé des motifs de l'avant-projet d'ordonnance nous parle de l'objectif d'automatiser les droits. Certes, l'automatisation des droits pourrait faciliter l'accès à certains droits de la population en général et, en particulier, des personnes les plus fragilisées de la société. Nous sommes d'accord et pourtant nous sommes aussi soucieux des conséquences que cette automatisation des droits peut avoir sur les citoyens, en particulier sur ceux qui sont fragilisés dans notre société¹⁹. Nous observons ainsi que les administrations (du moins certaines) ne sont pas capables de suivre les changements de statut presque constants que subissent nombre de citoyens. Et comme nous venons de l'expliquer, les administrations ne proposent pas aux citoyens des démarches simples pour visualiser, sur écran ou à partir d'une demande aux instances publiques, le parcours de leurs données et de corriger les erreurs éventuelles. Une autre question est celle du vol des données au sein des services, ce problème pose question quant à la protection des données, mais aussi quant à l'impossibilité de faire fonctionner les services dans ces cas. Bref, nous pensons qu'il manque de réflexion et de débat sur l'automatisation des droits.

Une autre question traitée dans cette ordonnance est la simplification administrative. Certes, certaines démarches pour demander un droit sont kafkaïennes et devraient être revisitées et simplifiées. Mais de quelle simplification administrative parlent les autorités ? Nous demandons que ces instances tiennent compte aussi du point de vue des personnes en difficulté avec le numérique, des personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture ou de celles en difficulté de déplacement, par exemple. En effet, la simplification administrative peut être pour un citoyen un guichet ouvert avec un interprète ; pour un autre, « simplification » peut désigner un service d'aide téléphonique pour soutenir la réalisation d'une démarche en ligne.

ANALYSE SUCCINCTE DE L'AVANT-PROJET D'ORDONNANCE AU VU DES ENJEUX DU SECTEUR ASSOCIATIF ET DE NOS PUBLICS SPÉCIFIQUES

Nous sommes opposés à l'ordonnance 'Bruxelles numérique'. Si elle est malgré tout votée, il faut qu'elle prenne en considération les remarques et critiques suivantes.

Par rapport à l'Article 3, relatif à l'application du décret et ordonnance conjoints →

- Nous demandons que cette ordonnance ne s'applique pas aux associations : suppression de l'alinéa 3.17

Par rapport à l'Article 5, relatif à la communication en ligne entre les institutions et les usagers →

- Nous demandons que l'Ordonnance spécifie que les usagers pourront donner ou retirer leur consentement à recourir aux communications en ligne par une voie non numérique, accessible et gratuite.

¹⁹ Sur les opportunités et les risques, voir : Degrave, Elise, 2018. *Opportunités et risques du numérique pour le citoyen usager des services publics. Vulnérabilités et droits dans l'environnement numérique.* (Jacquemin, H. et Nihoul, M. (eds.). Bruxelles: Larcier, p. : 551 – 570 ; Degrave, Elise, 2021. *Les organismes publics et la numérisation des processus décisionnels. L'action publique et le numérique.* Paris: Société de législation comparée, p. : 49-61.

Par rapport à l'Article 13, relatif aux mesures à garantir par les institutions pour assurer la plus grande inclusivité →

- Si nous voulons que l'accès aux droits soit facilité, ce texte doit assurer que les mesures prises par les institutions soient obligatoires sans condition et sous peine de sanctions²⁰.
- Les mesures d'inclusivité sont prévues exclusivement « pour les actes réalisés à des fins privées », à l'exclusion donc des actes professionnels. Ceci pénalise les indépendants et les travailleurs des petites entreprises qui sont en difficulté avec le numérique, et particulièrement avec les démarches administratives en ligne.
- Par rapport au soutien à la réalisation de toute procédure administrative, toute communication ou tout formulaire en ligne, nous pensons que les institutions doivent garantir, au minimum, un service d'aide téléphonique et des guichets physiques, de qualité et accessibles. L'établissement ou le partenariat avec des EPN est aussi souhaité comme une mesure d'inclusion numérique.
- Un soutien structurel aux associations travaillant à l'inclusion numérique (EPN et assimilé) doit être garanti en suffisance, particulièrement sur le plan des ressources humaines ;
- Par rapport aux alternatives à toute procédure administrative, toute communication ou tout formulaire en ligne, nous demandons l'obligation de maintenir et de développer des guichets physiques et des services téléphoniques, accessibles et de qualité. La communication via papier est aussi indispensable pour ceux et celles qui ne savent pas utiliser un email.
- Enfin, nous pensons que les mesures d'inclusion numérique ne peuvent pas être évaluées en exclusivité par l'instance chargée de la transition numérique (CIRB, maintenant Paradigme). Le suivi et l'évaluation des mesures prises par les institutions doivent être confiés à un organe de concertation mixte qui inclut des instances en contact avec la population en vulnérabilité socio-numérique, en articulation avec l'axe 2 du Plan social santé intégré.

Nous nous permettons de proposer une **reformulation de cet article** :

Article 13.

§1er. Pour assurer une accessibilité effective aux droits et services, chaque institution garantit les mesures suivantes aux usagers sans condition et sous peine de sanctions :

Quelles que soient leurs finalités :

- a. Des soutiens à la réalisation de toute procédure administrative, toute communication ou tout formulaire en ligne ; dont au moins obligatoirement :
 - des guichets physiques accessibles et de qualité ;
 - un service d'aide téléphonique accessible et de qualité.
- b. Des alternatives à toute procédure administrative, toute communication ou tout formulaire en ligne, dont au moins obligatoirement :
 - des guichets physiques accessibles et de qualité ;
 - des services téléphoniques accessibles et de qualité ;
 - des procédures, communications et/ou formulaires en format papier disponibles dans les guichets physiques ou à la demande de l'utilisateur.
- c. L'utilisation de solutions technologiques rendant toute procédure administrative, toute communication ou tout formulaire en ligne accessibles aux personnes en situation de handicap.

Le Gouvernement, le Collège et le Collège réunis peuvent définir, par arrêté d'exécution conjoint, les modalités complémentaires d'exécution des mesures visées à l'alinéa premier.

Les institutions qui le souhaitent peuvent mettre en place un Espace Public Numérique ou établir un partenariat avec un EPN existant, aux fins de prendre en charge une partie de l'accompagnement, et plus largement, de développer l'autonomie des populations dans l'usage des démarches en ligne et la maîtrise des compétences numériques préalables.

²⁰ Nous voulons l'introduction de sanctions parce que nous constatons que l'Ordonnance du 04 octobre 2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles n'est toujours pas respectée par les organismes publics régionaux et des communes (ce qui porte préjudice aux habitants en situation de handicap, en particulier, et à d'autres qui pourraient en bénéficier).

§2. L'institution concernée soumet pour avis les mesures visées au paragraphe premier à l'instance chargée de la transition numérique, ainsi qu'à des instances en contact avec la population en vulnérabilité socio-numérique.

§3. Les instances transmettront un avis au plus tard 20 jours ouvrables après réception de la demande de l'institution concernée et le publient sur leurs sites internet.

Le Gouvernement, le Collège et le Collège réunis peuvent respectivement définir une date pour imposer l'exécution des mesures visées au premier paragraphe dans les réglementations et procédures administratives existantes.

Par rapport à l'Article 14, relatif à la manière dont les institutions communiquent les mesures visées par l'article 13 →

Nous demandons que soient spécifiés les canaux appropriés pour communiquer avec le public éloigné du numérique.

Par rapport à l'Article 15, relatif à la collecte unique des données →

- Nous demandons que les normes organisant la collecte des données au sein des administrations bruxelloises et les protocoles les organisant soient accessibles sur un portail web.
- Nous demandons que chaque citoyen puisse visualiser le parcours de ses données sur un site web ou à partir d'une demande aux instances publiques²¹.

Par rapport à l'Article 16, relatif à la simplification administrative →

- Nous demandons que des instances en contact avec la population en vulnérabilité socio-numérique puissent donner leur avis sur tout projet de réglementation qui instaure, modifie ou abroge une procédure administrative.
- Nous demandons que soient spécifiés les canaux appropriés pour communiquer avec le public éloigné du numérique.

Proposition de deux nouveaux articles →

Un article anti-discrimination :

Nous proposons l'insertion dans l'Ordonnance (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 logement²². 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 : par exemple, à travers les algorithmes qu'elles utilisent, ou en créant des pages web inaccessibles pour les personnes porteuses de certains handicaps.

Les critères protégés seraient: le sexe, la prétendue race, la couleur, l'ascendance, la nationalité, l'origine nationale ou ethnique, le statut de séjour, l'âge, l'orientation sexuelle, l'état civil, la naissance, la fortune, la conviction religieuse ou philosophique, la conviction politique, la langue, l'état de santé, un handicap, une caractéristique physique ou génétique ou l'origine et la condition sociale, la conviction syndicale, les responsabilités familiales, l'adoption, la coparentalité et la paternité.

Un article sur l'évaluation et la mise en place du dispositif :

Nous pensons qu'il serait intéressant de faire des analyses et des évaluations :

- D'abord, nous pensons qu'il serait important d'imposer une analyse d'impact à la Région avant d'adopter ce texte : qui va être impacté, avec quelles conséquences, quelles économies, où réinvestir

²¹ Au sujet de la transparence administrative, de la transparence des données et de la solution de l'« audit trail » pour organiser une traçabilité des données : Degrave, Elise, 2013. *L'e-gouvernement et la protection de la vie privée. Légalité, transparence et contrôle*, n°235 et s. n° 395 et s. et n° 400 et s.

²² 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.

les économies ? Cette analyse d'impact législative doit accompagner le texte en projet et permettre d'éclairer les députés qui en débattront.

- Ensuite, nous pensons qu'il serait pertinent d'évaluer quelle est l'accessibilité des institutions régionales et communales aujourd'hui, tenant compte de leurs finalités, de la population qui fait appel à leurs services et de leurs ressources.
 - Finalement, il serait intéressant d'évaluer le respect du dispositif tout au long de sa mise en place.
- Ces analyses et évaluations devraient se faire en concertation avec les acteurs de terrain.