

Décrets sur le numérique : « ET », le mot qui change tout !

Le projet de décret « relatif à la simplification administrative et aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes », visant à numériser les administrations locales et régionales en Wallonie, ne garantit pas les guichets physiques. Le 20 novembre, il faut que le parlement wallon amende le texte.

Quelques jours plus tard, la Fédération Wallonie-Bruxelles prendra un décret identique.

Oui...

Après la Région bruxelloise, c'est au tour de la Région wallonne puis de la Fédération Wallonie-Bruxelles de légiférer pour numériser les administrations.

Ces dernières semaines, en Wallonie, plusieurs prises de position politiques ont semblé aller dans le bon sens, pour ne pas reproduire les mêmes erreurs que dans la capitale.

Ainsi, Jacqueline Galant, ministre de la fonction publique et de la simplification administrative, a expliqué : « L'article 13 est inspiré de l'ordonnance bruxelloise. La différence, c'est que le projet wallon n'a pas repris la dérogation bruxelloise qui disait que "si la mise en œuvre d'une voie parallèle à la voie numérique représentait des efforts disproportionnés, l'autorité publique pouvait ne pas la mettre en œuvre". Dès lors, cette dérogation bruxelloise a été attaquée. C'est pour forcer l'Administration à prévoir ces voies hors-ligne que le projet ne propose pas de dérogation qui permette à l'Administration de se défiler ».

De même, la Déclaration de politique régionale wallonne annonçait : « Le maintien de guichets physiques sera assuré, afin de garantir un contact humain préservé, garantissant une relation personnalisée et attentive avec chaque citoyen, notamment pour les publics fragilisés, touchés par la fracture numérique ou éloignés géographiquement ».

Mais non !

Pourtant, à la lecture de l'article 13 du projet de décret, force est de constater que les guichets physiques ne sont pas garantis. En effet, son paragraphe 1^{er} point 3^e énonce : l'autorité publique doit garantir à tout usager « la possibilité de réaliser les démarches administratives ou les communications autrement qu'en ligne en prévoyant pour ses usagers un accueil physique, un service téléphonique OU un contact par voie postale ». Ce « ou » pose un problème fondamental. Il permet par exemple aux administrations de mettre en place une communication par voie postale avec leurs usagers sans prévoir un accueil physique.

Il faut amender le décret

Garantir l'accueil humain dans les administrations wallonnes est indispensable et vital, au vu des 45% de Wallons en vulnérabilité numérique. Pour ce faire, il est donc indispensable que les parlementaires wallons modifient le texte qu'ils sont appelés à voter le 20 novembre 2024.

Nous demandons que le décret *Wallonie numérique* soit amendé. Un seul mot suffit pour tout changer ! Il faut transformer le « ou » en « et ». Le décret doit exiger que les administrations prévoient : « un accueil physique, un service téléphonique ET un contact par voie postale ».

Dans la foulée, la Fédération Wallonie-Bruxelles prendra un décret similaire. Là aussi, il est indispensable que les guichets, les téléphones et les courriers soient garantis.

Nous organisons un rassemblement le 20 novembre 2024 à 14 heures devant le parlement wallon à Namur, pour faire prévaloir en Wallonie comme à Bruxelles le principe de « l'humain d'abord » dans les contacts entre les administrations et leurs usagers.

Associations signataires :

Manon Cools, Esenca

Anne Coppieters, Lire et Écrire Bruxelles

Nicolas De Kuyssche, Le Forum – Bruxelles contre les inégalités

Eliane Demunter, Grandir Ensemble

Said El Alami, la Coordination Sociale de Schaerbeek

Jean Flinker, Attac-Bruxelles [1]

Maïté Frérotte, ASBL LIAGES

Gilles Hallez, Wolu-Services ASBL

David Leclercq, Fédération Laïque de Centres de Planning Familial asbl

Sébastien Leleux, L'Accueil ASBL

Anne Lowenthal, ARC-La Louvière

Pierre Marage, Gang des Vieux en Colère

Céline Nieuwenhuys, Fédération des Services Sociaux

Ingrid Payan, Comité de la Samaritaine

Pierre-Arnaud Perrouty, Ligue des droits humains

Philippe Pierson, CEFOC

Nora Poupart, asbl des Services Sociaux des Quartiers 1030 – Wijkmaatschappelijk Werk 1030 vzw

Sophie Prudhomme, asbl Entr'âges

Alain Quairiat, Énéo Bruxelles

Charlotte Renouprez, Les Equipes Populaires

Jihan Seniora, Sofélia

Marie-Waudru Tercelin de Joigny, Partenariat Marconi asbl