

# Union sacrée contre le « numérique par défaut » à Bruxelles

Une plateforme regroupant une centaine d'associations, des travailleurs sociaux, des juristes, se mobilise contre le projet d'administration numérique du ministre Clerfayt. Le Conseil d'Etat tacle aussi le texte pour ses risques d'atteintes aux droits fondamentaux.

🔒 Article réservé aux abonnés



C'est la troisième version du texte qui sera soumise parlement à la fin du mois de novembre. Après un avis sévère du Conseil d'Etat. Sur le terrain, l'inquiétude est vive. - Hatim KAGHAT.



Journaliste au pôle Economie

Par **Philippe Laloux** ([/74220/dpi-authors/philippe-laloux](https://www.lesoir.be/74220/dpi-authors/philippe-laloux))

Publié le 10/10/2023 à 18:54 | Temps de lecture: 2 min 🕒

**S**top au numérique par défaut. » « Nous voulons parler à des humains, pas à des machines. » La mobilisation s'intensifie contre l'avant-projet d'ordonnance « Bruxelles numérique » porté par le ministre bruxellois de la Transition numérique Bernard Clerfayt (Défi). Ce mardi, une centaine d'associations s'était donné rendez-vous dans les rues de Bruxelles pour marquer leur rejet total de ce texte, lequel a pour ambition de numériser

l'intégralité des services administratifs. Sauf que, ont rappelé les membres de cette plateforme, soutenue par les BruPartners, les travailleurs sociaux, Unia et de nombreux juristes, cette ordonnance risque de renforcer les inégalités et les discriminations dans une ville dont 47 % des habitants ont des difficultés avec le numérique.

Une première mobilisation au printemps dernier avait amené le gouvernement à modifier légèrement son texte. Une troisième version, après un avis sévère du Conseil d'Etat, a été adoptée par l'exécutif. Elle sera soumise au Parlement à la fin du mois de novembre. Mais sur le terrain, l'inquiétude est vive.

« Le texte reste très flou sur les alternatives au numérique qui seront mises en place » martèle Iria Galvan, chercheuse à l'ASBL Lire et Ecrire. « Quelles alternatives ? Des guichets et/ou des services téléphoniques ? Pour nous, il est indispensable de maintenir les deux. Des personnes, notamment celles qui ont des difficultés avec l'écrit ou la langue, ont besoin impérativement de guichets physiques. A l'inverse, pour les personnes âgées ou qui ont des difficultés de se déplacer, le téléphone reste indispensable. »

Bernard Clerfayt est catégorique : « Ce texte, sauf si on le lit mal, vise simplement à dire que toutes les démarches qui existent aujourd'hui, et auxquelles on a accès par téléphone, au guichet ou ailleurs, il faut aussi les fournir en version numérique. Il ne dégrade rien par rapport à la situation actuelle. Au contraire, il impose un cadre et des obligations d'inclusivité, d'accessibilité et d'alternatives dans les processus d'informatisation des communes. »

« Oui, le texte crée un nouveau droit, c'est l'accès au numérique, mais sans clarifier les alternatives, ce qui laisse la liberté aux administrations de choisir » enchaîne Anne Coppieters, directrice de Lire et Ecrire. « Garantir l'accessibilité n'est pas un choix. Le gouvernement doit garantir l'accès de toutes et tous à leurs droits. Nous, ce que l'on voit tous les jours depuis des années, c'est que les guichets ferment les uns après les autres. Les services téléphoniques sont de moins en moins accessibles. Tous les travailleurs sociaux sont de plus en plus sollicités par des personnes qui viennent avec des problèmes insolubles. Ce projet d'ordonnance renforce cette situation, en particulier pour les personnes les plus fragiles. »

« Moi je suis ministre de la Transition digitale », nous rétorque Bernard Clerfayt. « Je n'ai pas la capacité de dire telle commune doit garder un guichet ouvert, telle autre cinq, Actiris autant etc. C'est impossible. On ne peut prévoir

que des principes généraux. Chaque instance détermine seule ses horaires, ses modes d'accueil et d'accès. Il n'y a aucun texte qui l'encadre. Ce que les associations demandent à travers ce texte, je ne sais pas, moi, le réaliser. » Faux, réplique Anne Coppieters : « Bernard Clerfayt est aussi ministre des Pouvoirs locaux et a des compétences sur les communes puisqu'il existe des réglementations sur l'accessibilité des services, comme l'obligation d'ouvrir un guichet tard en horaire décalé. »

## Atteinte aux droits fondamentaux

Ces divergences de lecture vont assurément se retrouver au centre des débats en commission. Avec, qui sait, le Conseil d'Etat en arbitre ? Son avis, que *Le Soir* a pu se procurer, ne tourne pas autour du pot. Nous l'avons soumis à Elise Degrave, professeure à la faculté de droit de l'UNamur et chercheuse en droit du numérique. « Le Conseil d'Etat dit clairement que la garantie des guichets doit être inscrite noir sur blanc. Il faut que ce soit balisé beaucoup plus clairement que simplement dire qu'il y aura une garantie d'alternative. C'est le principe de légalité, cela doit être inscrit dans la norme qui organise l'ingérence dans les droits fondamentaux. »

”

*Le Conseil d'Etat dit clairement que la garantie des guichets doit être inscrite noir sur blanc*

Elise Degrave, Professeure à la faculté de droit de l'UNamur

Or, souligne l'experte, le Conseil d'Etat dit clairement qu'il porte potentiellement atteinte à au moins trois droits constitutionnels. « Il épingle le droit à l'égalité et la non-discrimination, car le texte risque d'exclure de manière indirecte des catégories entières de la population en fonction de certains critères (l'âge, l'origine sociale...) : le droit à l'inclusion des personnes en situation de handicap ; et le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine (accès à la sécurité sociale, à la protection de la santé, à un logement décent...). Ces droits s'imposent à l'ordonnance. En d'autres mots, le risque que ce texte, en cas de recours, soit recalé par la Cour constitutionnelle est réel. »

« Le droit n'est pas fait pour être appliqué par un robot, car il inclut en lui-même des situations que ne peuvent être nuancées que par des humains » soulève Elise Degrave. « Par ailleurs, la numérisation des services publics revient à externaliser le travail de l'administration. On fait peser sur le citoyen, et pas uniquement les oubliés du numérique, ce qui jadis était assumé par un agent. La question qui se pose donc, c'est de savoir quel est encore le service au public ? On parle de simplification administrative, mais dans bien des cas, il s'agit de lourdeurs administratives. »