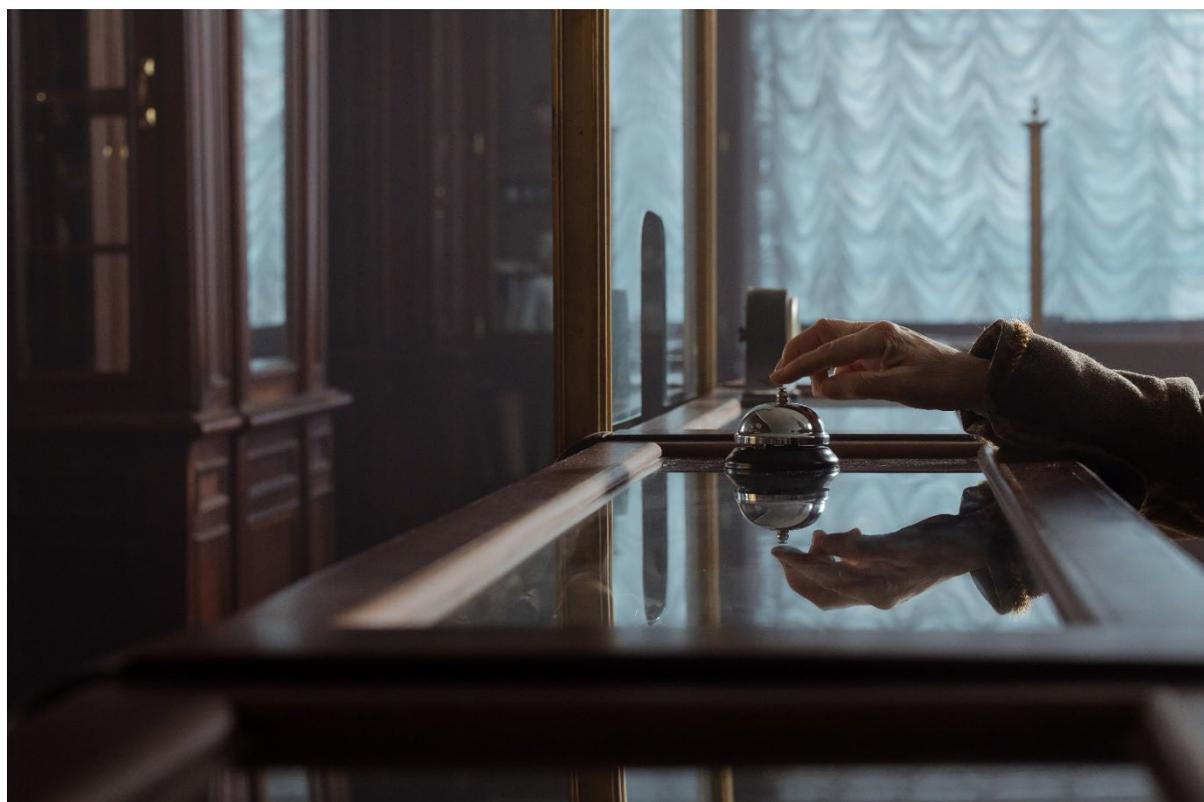




# Numérique par défaut : Bruxelles sous le feu des projecteurs

Manon Cools

Analyse Esenca 2023



**Éditrice responsable** : Ouiam MESSAOUDI

**Siège social** : rue Saint-Jean, 32-38 - 1000 Bruxelles

**Accès public** : place Saint-Jean, 1 - 1000 Bruxelles • **Contact Center** : 02 515 19 19

**Numéro d'entreprise** : 0416 539 873 • **RPM** : Bruxelles • **IBAN** : BE81 8778 0287 0124

**Tél** : 02 515 02 65 • [esenca@solidaris.be](mailto:esenca@solidaris.be) • [www.esenca.be](http://www.esenca.be)



Avec le soutien de :



## Introduction

L'ère est au numérique ! Les guichets postaux ferment ou restreignent leurs horaires, les agences bancaires disparaissent<sup>1</sup>, les libraires transforment leur métier<sup>2</sup>... Il est difficile de passer dans l'actualité à côté de ces évolutions, rapides, qui ont largement de quoi questionner.

Mais voilà, trop, c'est trop... Cela fait de nombreux mois que la colère des associations gronde à Bruxelles. En cause ? Un projet d'Ordonnance, piloté par Bernard Clerfayt, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé de l'Emploi et de la Formation professionnelle, de la Transition numérique, des Pouvoirs locaux et du Bien-être animal.

Pour rappel, « Une ordonnance est une norme générale et impersonnelle adoptée par le Parlement bruxellois ou par l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune dans le cadre de leurs compétences matérielles et dans les limites de leur compétence territoriale. Les ordonnances, de la même manière que les lois fédérales et les décrets, ont force de loi. Une ordonnance ne peut être appliquée par les juridictions si elle n'est pas conforme à la Constitution et à la loi spéciale relative aux institutions bruxelloises du 12 janvier 1989. L'élaboration d'une ordonnance suit un parcours comprenant plusieurs étapes.<sup>3</sup> ».

La diminution des services de proximité est une réalité tant le secteur privé que public. Le projet d'ordonnance « Bruxelles Numérique » se concentre sur les services publics, administrations régionales et communales bruxelloises et consiste à rendre l'ensemble de leurs services disponibles en ligne.

Décryptons dans cette analyse les enjeux que révèlent un tel projet d'Ordonnance, les perspectives d'avenir sur l'ensemble des territoires et l'impact sur toute une partie de la population. Une réalité traverse d'emblée la réflexion : la numérisation par défaut des services publics engendre un risque accru de non-recours aux droits fondamentaux. À ce titre, il s'agit d'un réel enjeu de société.

## Une ordonnance polémique qui exclut

En novembre 2022, une carte blanche signée par près de 200 associations, dont Esenca, était publiée dans la presse : « Le projet "Bruxelles numérique" du gouvernement Vervoort mettra en difficulté un Bruxellois sur deux<sup>4</sup> ». Si ce nombre de signataires est si important, c'est

---

<sup>1</sup> Esenca. Christine Bourdeauducq. « Distributeurs de billets, une monnaie rare ! ». 2021.

<https://www.esenca.be/analyse-2021-distributeurs-de-billets-une-monnaie-rare/>, consulté le 22/06/2023

<sup>2</sup> Esenca. Christine Bourdeauducq. « Demain, quel service bancaire de proximité et pour qui ? ». 2022.

<https://www.esenca.be/analyse-22-servicesbancaires/>, consulté le 22/06/2023

<sup>3</sup> CRISP, centre de recherche et d'information socio-politiques. Consulté le 22/06/2023.

<https://www.vocabulairepolitique.be/ordonnance/>

<sup>4</sup> La Libre : <https://www.lalibre.be/debats/opinions/2022/11/14/le-projet-bruxelles-numerique-du-gouvernement-vervoort-mettra-en-difficulte-un-bruxellois-sur-deux-OT4IE4WCWZG2NCA3DIMLO55TGA/>

parce que le public potentiellement touché par l'Ordonnance est donc potentiellement évalué à la moitié de la population ; loin d'être un détail, donc...

La carte blanche revient sur plusieurs éléments essentiels à la compréhension de l'enjeu autour de l'Ordonnance. En voici quelques extraits :

«[...] 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 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". »

[...]

« 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, 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](#), 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 socio-économique (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. »

[...]

« 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'ensemble nous faisons société. Cette question mérite de faire l'objet d'un large débat public. <sup>5</sup>»

Esenca, en qualité d'association de défense des droits des personnes en situation de handicap, de maladie grave, chronique ou invalidante, a signé cette carte blanche, car l'ensemble des revendications qui y sont portées rejoignent nos préoccupations quotidiennes depuis des années. L'engagement fort des associations sur ce dossier démontre bien l'ampleur du risque que représente le numérique par défaut pour beaucoup de nos publics s'il est mené de manière non inclusive. Depuis, les marches, manifestations, interpellations, etc. se sont démultipliées sur l'ensemble du territoire bruxellois. Les associations activent donc leur mission de contre-pouvoir pour contrer une orientation politique qui exclut une partie trop importante de la population.

---

<sup>5</sup> La Libre : <https://www.lalibre.be/debats/opinions/2022/11/14/le-projet-bruxelles-numerique-du-gouvernement-vervoort-mettra-en-difficulte-un-bruxellois-sur-deux-OT4IE4WCWZG2NCA3DIMLO55TGA/>

## En jeu, un modèle de société et de services publics

Aujourd'hui, si cette Ordonnance fait tant de bruit, c'est autant pour son contenu que pour le modèle de société qu'elle dessine. En mettant en pratique un principe de numérique par défaut à Bruxelles, le gouvernement dessine peu à peu des services publics dénaturés de tout contact humain, de rencontre avec la population et de perception de leurs besoins réels et de conseils personnalisés. Cela va à l'encontre du principe de service public. Une fois la voie ouverte, que se passera-t-il, rapidement, en Wallonie et au Fédéral ?

Il n'est pas question de répondre à la question du numérique de manière binaire et Anne Coppieters, directrice de Lire et Ecrire Bruxelles, le précisait d'emblée en préambule de la soirée du 25 mai 2023, organisée par la plateforme « Ce qui nous arrive <sup>6</sup> ». Lors de cette soirée, six parlementaires sont venus échanger avec 200 personnes.

« Nous ne sommes pas contre le numérique, nous sommes contre l'ordonnance Bruxelles numérique. Pour garantir un accès effectif aux droits et aux services essentiels, nous voulons une autre ordonnance où le contact humain prime, une ordonnance qui impose des guichets physiques et des services téléphoniques, accessibles et de qualité, dans les services publics bruxellois. Mais si, malgré notre mobilisation, l'ordonnance "Bruxelles numérique" devait être votée, nous voulons qu'elle tienne compte de nos craintes et revendications » expliquait donc Anne Coppieters.

Lors du même débat, Jehanne Bergé (journaliste, réalisatrice) expliquait en complément que les personnes qui sont « pour » l'Ordonnance pensent à faciliter les démarches administratives et l'accès aux services publics ainsi que l'accès aux droits. Mais on oppose cela à des pratiques discriminatoires. Unia a d'ailleurs également pointé le risque de discrimination à cause de la dématérialisation des services d'intérêts généraux. « La digitalisation de notre société est un processus irrémédiable qui peut être bénéfique pour autant qu'il soit clairement balisé et que des correctifs soient prévus pour compenser ses éventuels effets négatifs sur certains publics moins armés<sup>7</sup> ». Enfin, toujours lors du 25 mai 2023, Périne Brotcorne (notamment chercheuse au CIRTES - Centre Interdisciplinaire de Recherche, Travail, État et Société-, UCLouvain) insistait sur l'importance de concilier la numérisation avec le maintien du principe de **l'universalité d'accès**.

## Quels impacts pour les personnes en situation de handicap ?

En l'état actuel, le projet d'Ordonnance manque d'explicitations précises sur les alternatives au numérique qui seront mises en place. L'enjeu est pourtant fondamental. Sans intégrer ces dispositifs dans l'Ordonnance, il sera laissé une trop grande latitude sur les alternatives mises en place dans les communes... ou non.

---

<sup>6</sup> <https://cequinousarrive.be/>

<sup>7</sup> Unia. <https://www.unia.be/fr/articles/fracture-numerique-comment-reduire-les-inegalites>

Lors des différents échanges entre les associations dans l’optique de s’organiser et de débattre du numérique par défaut, Esenca, comme d’autres associations, a travaillé à visibiliser le public des personnes en situation de handicap. En effet, ces personnes font grandement partie de la population qui est gravement touchée par l’inaccessibilité des services publics. Cela comprend donc les personnes en situation de handicap physique, sensoriel, intellectuel ou encore psychique. Ce constat est loin d’être neuf, mais est accentué par l’orientation que prend l’Ordonnance Bruxelles numérique.

Il faut considérer cette prise en compte et visibilité des personnes en situation de handicap, de leurs besoins et de leurs réalités comme une avancée progressive, tant dans la sphère associative que politique. En effet, cela a toute sa pertinence, alors que nous déplorons encore trop souvent l’absence de prise en compte de ces personnes dans les politiques publiques, mais aussi dans les débats, les concertations, etc.

Plus spécifiquement dans les enjeux liés à la numérisation des services, une récente étude<sup>8</sup> de l’AB-REOC a mis en évidence les conséquences de la fracture numérique à travers une analyse de la littérature, des chiffres clés de Statbel et des témoignages. Leen De Cort et Virginie Van Overbeke y pointent en fonction de profil type les enjeux spécifiques. « Il existe également un **problème majeur d’accès numérique pour les personnes handicapées, et/ou** ayant des problèmes de santé. En Belgique, 8,3 % des personnes déclarent être limités considérablement dans leurs activités usuelles à cause d’un problème de santé grave et de longue durée. 16 % déclarent avoir des problèmes légers de santé de longue durée. Si on regarde spécifiquement la situation des personnes ayant un handicap, selon Statbel, 8 % de la population souffre d’un handicap. Le rapport 2022 de Statbel sur l’utilisation des TICS auprès des ménages comprend pour la première fois des pourcentages plus précis sur l’utilisation d’internet par les personnes présentant des problèmes de santé de longue durée (y compris des personnes avec un handicap). **Ces chiffres démontrent donc pour la première fois l’existence de la fracture numérique pour les personnes en situation de handicap.**<sup>9</sup> »

---

<sup>8</sup> Étude “Réduire la fracture numérique pour l’ensemble des consommateurs dans la société ». 5 avril 2023. AB-REOC. <https://economie.fgov.be/fr/publications/reduire-la-fracture-numerique> , consulté le 22/06/2023.

<sup>9</sup> Idem, page 16 et 17.

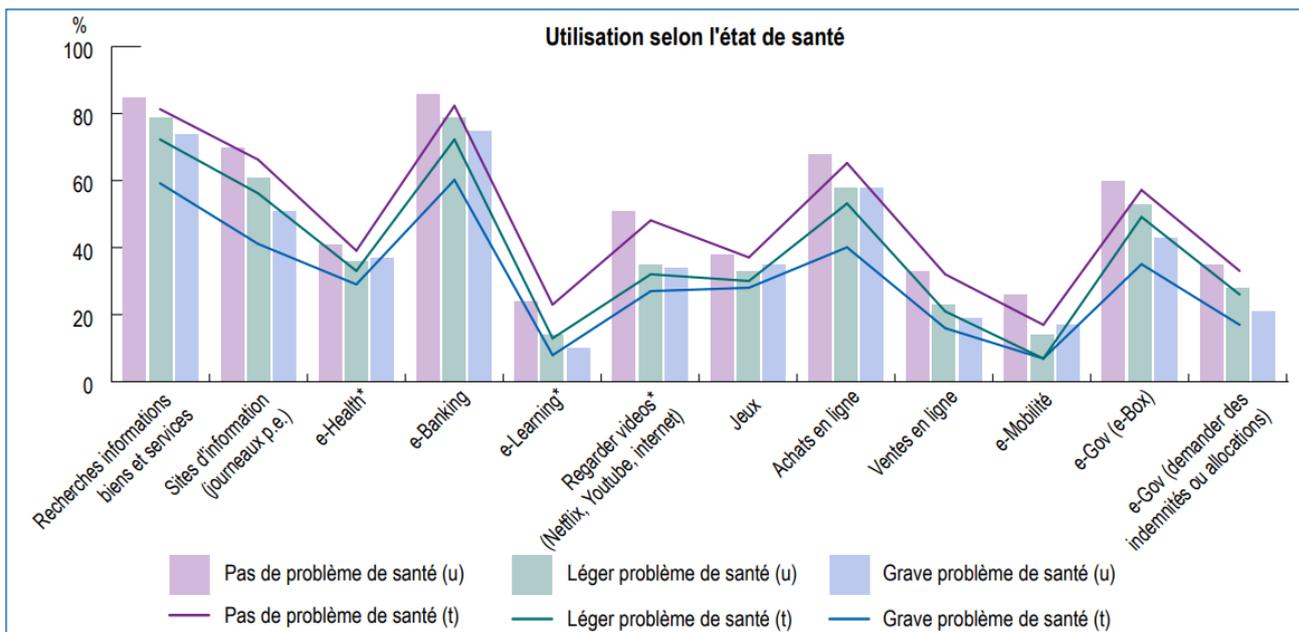


Figure 7- Utilisation d'internet selon la situation de santé, chiffres Statbel 2022.- t= % de tous les Belges; u=% des internautes belges

Source : Étude « Réduire la fracture numérique pour l'ensemble des consommateurs dans la société ». 5 avril 2023. AB-REOC. p.14

## L'innovation, avec ou sans nous ?

Compte tenu de la proportion de la population concernée, il est inenvisageable de poursuivre une politique de numérique par défaut pour les services publics sans assurer de réelles alternatives fiables et de qualité. C'est précisément en cela que l'Ordonnance Bruxelloise, en l'état, a de quoi inquiéter : ces alternatives ne sont pas précisées, leur caractère systématique non plus, tout comme la garantie de leur accessibilité plurielle. Il ne s'agit donc pas ici d'être contre l'innovation numérique, mais contre l'innovation numérique qui ne prend pas en compte l'ensemble de la population.

Les évolutions technologiques, qu'elles soient dans l'optique d'un service public ou non, ne sont que trop rarement pensées sous le prisme du handicap et des besoins spécifiques dès le départ. Pourtant, à l'instar des bâtiments, il est bien plus simple et moins coûteux de penser la pleine accessibilité des outils numériques dès leur conception qu'en cours de réalisation. Pour que les innovations numériques constituent réellement un outil et un atout d'universalité d'accès aux services publics, ils se doivent d'être pensés pour l'ensemble de la population. Les chiffres démontrent malheureusement le contraire, notamment en terme d'accessibilité des sites internet des services publics et ce malgré la directive européenne (2020) qui exige que tous les sites web et applications des organismes gouvernementaux et des entreprises publiques soient accessibles<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> Esenca. Manon Cools. « Accessibilité du numérique : le douloureux miroir de notre société ». 2020. <https://www.esenca.be/analyse-2020-accessibilite-du-numerique/>, consulté le 22/06/2023.

En 2019 déjà, Esenca pointait dans l'analyse « Technologies d'assistance, technologies accessibles.. l'innovation digitale est-elle pensée pour tous ? <sup>11</sup> » la nature potentiellement excluante des solutions et innovations numériques. « Si nous considérons qu'une offre de service quelconque non accessible à une personne uniquement en raison de son handicap est un acte discriminatoire, pourquoi n'en est-il pas de même pour l'ensemble du monde numérique ? Quelle est la différence entre voir son entrée impossible dans un magasin faute d'accessibilité et ne pas pouvoir effectuer un achat dans un e-shop ? Dans un monde de plus en plus connecté, les inégalités d'accès se creusent.». En 2021, nous illustrons ce même constat avec des innovations dans le secteur bancaire et les terminaux de paiement<sup>12</sup>.

AB-REOC – Association belge de recherche et d'expertises des organisations de consommateurs - a publié en 2022 l'étude « Réduire la fracture numérique pour l'ensemble des consommateurs de la société <sup>13</sup>». Il y est notamment pointé explicitement ces enjeux d'accessibilité : « En ce qui concerne le développement de services et de produits numérique, l'e-inclusion est centrale dès la conception et doit le rester lors des mises à jour ultérieures. Enfin, il convient d'être plus ambitieux sur la transposition de la directive « accessibilité » (en y intégrant également le concept « FALC » (Facile à lire et à comprendre).<sup>14</sup>».

Une large littérature permet donc de pointer les difficultés réelles rencontrées par les publics présentant des besoins spécifiques, mais aussi l'absence structurelle de concertation des publics concernés en matière d'innovations numériques. Le risque augmenté de rencontrer une difficulté avec une offre de service numérique quand on est en situation de handicap, de maladie grave, chronique ou invalidante est lui aussi démontré. C'est pourquoi les solutions numériques par défaut, non accessibles et sans alternatives sont des solutions discriminatoires.

Ce glissement vers le numérique par défaut révèle des inégalités sociales profondes et la manière dont nous décidons de faire collectivement société. En septembre 2022, le ministre Clerfayt déclarait : « 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. Au contraire, elle peut même les encourager grâce à l'automatisme des droits. Mais pas question non plus de priver la société des bienfaits de la numérisation. Aujourd'hui, nous mettons tout en œuvre pour permettre à chacun de s'approprier le numérique<sup>15</sup>». Cette déclaration démontre encore aujourd'hui la compréhension difficile des enjeux rencontrés par une partie de la population. Doit-on vraiment attendre aujourd'hui de

---

<sup>11</sup> Esenca. Maï Paulus. « Technologies d'assistance, technologies accessibles.. l'innovation digitale est-elle pensée pour tous ? ». 2019. <https://www.esenca.be/wp-content/uploads/2021/01/Analyse-ASPH-14-2019-accessibilite-C3%A9-num-C3%A9rique.pdf> , consulté le 22/06/2023.

<sup>12</sup> Esenca. Christine Bourdeauducq. « Quand l'inaccessibilité commence sur le terminal de paiement ». 2021. <https://www.esenca.be/analyses-2021-quand-inaccessibilite-commence-sur-le-terminal-de-paiement/> , consulté le 22/06/2023

<sup>13</sup> Étude « Réduire la fracture numérique pour l'ensemble des consommateurs dans la société ». 5 avril 2023. AB-REOC. <https://economie.fgov.be/fr/publications/reduire-la-fracture-numerique> , consulté le 22/06/2023.

<sup>14</sup> Idem

<sup>15</sup> Pas question d'abandonner le citoyen face au numérique. <https://clerfayt.brussels/fr/pas-question-dabandonner-citoyen-face-numerique> , consulté le 22/06/2023.

l'ensemble de la population de se former au numérique ? Comment ne pas envisager le droit à ne pas le vouloir ? À ne pas en être en capacité (physique, psychologique, financière, etc.)?

### **L'inaccessibilité... rien de nouveau**

Si le tableau est sombre en matière de numérisation des services publics à Bruxelles, il n'en demeure pas moins qu'il n'est pas nouveau, il s'illustre juste autrement. Dans certains domaines, les besoins en accessibilité des personnes en situation de handicap sont pris en compte dans des plans d'accessibilité, les déclarations de politiques générales, les plans d'action et autres stratégies. Ces derniers se multiplient et lentement, trop lentement, on assiste à une mise en accessibilité des espaces collectifs, des bâtiments publics, des événements, de l'information, etc. Des réglementations balisent la mise en accessibilité ou la conception de bâtiments accessibles, mais ne sont pas contraignantes. L'accessibilité (architecturale, d'accès à l'information, etc.) est donc encore trop souvent une option. Un des outils déterminants dans la lutte pour une société accessible est le Handistreaming<sup>16</sup>. Il s'agit d'un « projet politique inclusif, encourageant à intégrer le handicap, ainsi que la promotion des droits de l'Homme des personnes en situation de handicap, dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de toutes les politiques, publiques fédérales, régionales, communautaires et communales. <sup>17</sup>». Au regard du Handistreaming, il est question d'agir sur deux volets. D'une part, l'accessibilité des solutions numériques publiques mises en place dans le cadre de l'Ordonnance Bruxelles numérique. D'autre part, l'accessibilité des alternatives au numérique qui, rappelons-le, ne sont pas expressément citées dans le projet d'Ordonnance.

Par exemple, la société civile<sup>18</sup> milite pour le maintien de guichets physiques et des services téléphoniques, accessibles et de qualité dans les services publics bruxellois. Si l'Ordonnance est revue en ce sens, des guichets seront soit pérennisés, soit installés dans les services publics. Mais pour autant, seront-ils accessibles aux personnes à mobilité réduite qui représentent à elles seules 40 % de la population<sup>19</sup> ? Ces guichets seront-ils pleinement accessibles, quel que soit le besoin spécifique rencontré par la population ? Rien aujourd'hui ne permet de l'assurer. Un des leviers d'action serait de rendre obligatoire et contraignante la mise en accessibilité plurielle de l'ensemble des bâtiments publics qui accueilleront ces guichets. Cela revient également à questionner la notion de « qualité » des guichets et permanences téléphoniques comme énoncé par les associations. Comment estimer si un

---

<sup>16</sup> Esenca. Maï Paulus. « Le Handistreaming, une solution miracle pour des politiques inclusives ? ». 2022. <https://www.esenca.be/etude-2022-handistreaming/>, consulté le 22/06/2023.

<sup>17</sup> Idem

<sup>18</sup> La société civile désigne l'ensemble des associations non gouvernementales qui agissent comme groupe de pression pour défendre les intérêts des individus et des collectifs qu'elle représente. À travers ses représentants, l'activité de ses associations, ses syndicats, ses groupes de consommateurs, elle fournit les acteurs et les contre-pouvoirs indépendants de l'État et du marché qui sont essentiels au bon fonctionnement d'une démocratie. Ils peuvent, par exemple, peser sur le respect des droits de l'Homme, la transformation des rapports sociaux, les choix d'aménagement du territoire et sur l'ensemble des questions environnementales. Source : <http://geoconfluences.ens-lyon.fr/glossaire/societe-civile-1>

<sup>19</sup> Wiki wallon pour l'information des personnes handicapées. [https://wikiwiph.aviq.be/Pages/Personnes-%C3%A0-mobilit%C3%A9-r%C3%A9duite-\(PMR\)-d%C3%A9finition.aspx](https://wikiwiph.aviq.be/Pages/Personnes-%C3%A0-mobilit%C3%A9-r%C3%A9duite-(PMR)-d%C3%A9finition.aspx), consulté le 22/06/2023.

service est de qualité ? Il serait, ici aussi, intéressant de concerter l'ensemble de la population, dont les personnes en situation de handicap et de maladie, sur les besoins et difficultés rencontrés.

### Les associations, dernier rempart à l'exclusion, structurellement en difficulté

Dans les débats ces derniers mois, les associations sont régulièrement identifiées comme étant la première ligne d'aide en matière d'accès aux services publics et par extension aux droits fondamentaux. Ainsi, les écrivains publics co-existent aujourd'hui avec des informaticiens publics<sup>20</sup>, par exemple. Lors d'une rencontre sur la campagne contre l'ordonnance numérique le 7 février 2023, des travailleuses et travailleurs sociaux déploraient leur accès, forcément, à de nombreuses informations privées des personnes avec qui ils s'entretiennent, mais aussi la nature des tâches administratives qui se diversifie. La complexité et la multiplication de ces tâches sont également dénoncées. Dès lors, on observe doucement un glissement du travail social vers un autre, avec un impact sur la qualité de celui-ci. Quand une travailleuse sociale ou un travailleur social d'une structure d'alphabétisation, par exemple, passe une grande partie de ses entretiens à régler des problèmes liés à des accès numériques aux droits, aux attestations, aux formulaires, etc., que reste-t-il de la part d'humain dans l'entretien ? Quel temps peut-on encore réellement consacrer au vrai travail social ?

Le numérique par défaut condamne les associations à une évolution de leur travail qui questionne. Par ailleurs, les financements ne sont pas adaptés à cette évolution, pour ces missions déléguées par la force des choses et fautes d'alternatives de qualité et suffisantes concernant les services publics. Étranglé, le secteur du non marchand observe donc une modification de son travail, une augmentation de la lourdeur administrative, un développement forcé des compétences des travailleuses et travailleurs en matière de numérisation des procédures, etc.

Par ailleurs, les Espaces publics numériques<sup>21</sup> (EPN) sont sursollicités et vivent également des réalités structurelles difficiles, notamment en termes de financements structurels, mais aussi de personnel, de sous-traitance de tâches administratives, etc. Le raccourci facile de diriger la population vers un EPN en cas de difficulté avec la numérisation des services publics fait fût de l'augmentation de la demande, de la diversité de l'offre et de l'enjeu d'accessibilité. Comment diriger un public en situation de handicap, en perte d'autonomie et/ou de mobilité ou présentant des besoins spécifiques, vers un espace public numérique ? Cela ne revient-il pas plutôt à déplacer le problème et le curseur des responsabilités de l'État vers les associations, qui relèvent déjà au quotidien un travail social titanesque dans des conditions difficiles ?

---

<sup>20</sup> <https://informaticienpublic.be/>

<sup>21</sup> Un EPN, Espace public numérique, est un espace doté de matériel informatique mis à disposition du grand public. Des initiations et des formations à l'informatique sont également proposées.

## Conclusion

« Une telle réforme est de nature à transformer radicalement les liens qui nous lient les uns aux autres et qui font qu'ensemble nous faisons société.<sup>22</sup> »

La carte blanche que nous avons co-signée il y a déjà plusieurs mois fait état de « réelles questions de survie ». En effet, la numérisation par défaut des services publics augmente le risque de non-recours aux droits, aux respects des devoirs citoyens, mais aussi de précarisation, d'exclusion sociale et de stigmatisation. Aujourd'hui, la numérisation redéfinit le rapport entre les services publics et la population. Il n'est pas question à tout prix de naviguer à contre-courant et bannir le numérique, en oubliant aussi les opportunités qu'il peut présenter. Il est question de garantir l'exercice de la démocratie, de l'accès égal aux droits et aux services pour l'ensemble de la population.

Le Belgian Disability Forum (BDF<sup>23</sup>) a interpellé le parlement européen des personnes en situation de handicap<sup>24</sup> le 23 mai 2023. Le BDF en a même fait sa priorité lors de son discours, en concentrant son message sur les enjeux de la numérisation des services publics :

- Les technologies excluantes doivent faire l'objet d'une interdiction de mise sur le marché.
- Un guichet humain doit être disponible pour chaque service public et privé d'intérêt public, sans frais supplémentaires.
- L'Union européenne doit d'urgence établir un cadre juridique pour l'utilisation de ces outils. Ce cadre doit prendre en compte toutes les implications de l'utilisation de l'intelligence artificielle. Ce cadre ne doit pas se limiter au seul domaine commercial.

Aujourd'hui, c'est une grande partie de la société civile, dont les associations, des collectifs, Unia, des chercheuses et chercheurs, etc. qui dénonce les dangers de l'Ordonnance Bruxelles Numérique en l'état. Une série d'élus et élus politiques abondent dans ce sens. Demain, comment choisissons-nous de faire société, et avec quels outils ? Nul doute que la société civile saura continuer à faire entendre la voix de l'ensemble de la population.

---

<sup>22</sup> La Libre : <https://www.lalibre.be/debats/opinions/2022/11/14/le-projet-bruxelles-numerique-du-gouvernement-vervoort-mettra-en-difficulte-un-bruxellois-sur-deux-OT4IE4WCWZG2NCA3DIMLO55TGA/>

<sup>23</sup> Le Belgian Disability Forum asbl (BDF) regroupe 18 organisations belges représentatives des personnes en situation de handicap. Le BDF représente les personnes en situation de handicap belges au niveau européen et supranational. Plus d'infos : <https://bdf.belgium.be/fr/>

<sup>24</sup> Le Parlement européen des personnes en situation de handicap était organisé par l'*European Disability Forum (EDF)* et par le Parlement européen. Il a rassemblé plus de 600 défenseurs des droits des personnes en situation de handicap et décideurs politiques le 23 mai 2023. Il s'est déroulé dans l'hémicycle du Parlement européen à Bruxelles. Le *Belgian Disability Forum asbl (BDF)* était présent avec une délégation de 21 personnes. Toutes les infos sur la [page web de l'European Disability Forum](#).

### Pour citer cette production

Cools, Manon (2023). « Numérique par défaut : à quand des alternatives dans le respect des droits fondamentaux ? » Analyse Éducation Permanente, Esenca.

URL : [www.Esenca.be](http://www.Esenca.be)

Pour aller plus loin :

- Code du numérique citoyen : <http://www.habitants-des-images.be/code-du-numerique-acte-ii/> : Depuis plus d'un an, nous écrivons un Code du Numérique, un Code qui reprend des lois écrites par nous, LES CITOYEN·NE·S. Nous tous, nous toutes, nous sommes des député·e·s, des expert·e·s, des Ministres, des Professeur·eures, des Rois de la vie et de la survie. Nous prenons nos responsabilités pour réagir à l'urgence : il est temps de réglementer le numérique. Mais aussi ce reportage : <https://www.youtube.com/watch?v=-1KgmDwt118&t=1s>
- Questionner l'impact du numérique dans l'art infirmier : [Art infirmier et numérisation - Collectif formation société - ep \(cfsasbl.be\)](#)
- La campagne de sensibilisation « Numérisation des services publics : l'envers du décor » par l'asbl GSARA : <https://gsara.tv/lenersdudecor/category/articles/>

## Esenca

Esenca - anciennement ASPH, Association Socialiste de la Personne Handicapée – défend toutes les personnes en situation de handicap, atteintes de maladie grave, chronique ou invalidante.

Véritable syndicat des personnes en situation de handicap depuis plus de 100 ans, Esenca agit concrètement pour **faire valoir les droits de ces personnes** : lobbying politique, lutte contre toutes formes de discriminations, campagnes de sensibilisations, services d'aide et d'écoute, apport et partage d'expertise pour construire une société toujours plus inclusive, etc.

### Nos missions, services et actions

- Conseiller, accompagner et défendre les personnes en situation de handicap, leur famille et leur entourage
- Militer pour plus de justice sociale
- Informer et sensibiliser le plus largement possible sur les handicaps et les maladies graves et invalidantes
- Informer le public sur toutes les matières qui le concernent
- Promouvoir l'accessibilité et l'inclusion dans tous les domaines de la vie
- Lobbying et plaidoyer politique via de nombreux mandats

### Un contact center

Pour toute question sur le handicap ou les maladies graves et invalidantes, composez le **02 515 19 19** du lundi au vendredi de 8h à 12h. Il s'agit d'un service gratuit et ouvert à toutes et tous.

### Handy droit®

Service de défense en justice auprès des juridictions du Tribunal du Travail. Handy droit® est compétent pour les matières liées aux allocations aux personnes handicapées, aux allocations familiales majorées, aux reconnaissances médicales, aux décisions de remise au travail et aux interventions octroyées par les Fonds régionaux.

### Handy protection

Pour toute personne en situation de handicap ou de maladie grave et invalidante, Esenca dispose d'un service technique spécialisé dans le conseil, la guidance et l'investigation dans le cadre des législations de protection de la personne en situation de handicap.

### Cellule Anti-discrimination

Esenca identifie les situations de discriminations relatives au handicap et en assure le suivi : écoute, interpellations, médiation, recherche de solutions avec la personne concernée, etc.

Esenca est par ailleurs reconnu point d'appui UNIA en ce qui concerne les situations discriminantes liées au « critère protégé » du handicap. Cela veut dire qu'Esenca peut introduire un signalement directement auprès d'Unia à la demande d'une personne. Votre employeur refuse de mettre en place les aménagements de travail recommandés par votre médecin ? Votre enfant rencontre des difficultés au sein de son école pour bénéficier d'adaptations nécessaires lors des contrôles ou des examens ? Votre administration communale ne donne pas de suite favorable à votre demande d'emplacement de parking PMR ? N'hésitez pas à prendre contact avec la cellule anti-discrimination. Elle investiguera la situation et si cela s'avère nécessaire et avec votre accord, signalera la situation à UNIA. La cellule anti-discrimination peut alors vous aider à faire parvenir tous les éléments dont auront besoin les services d'Unia afin de procéder à l'analyse de votre dossier.

## **Handyaccessible**

Notre association dispose d'un service en accessibilité compétent pour :

- Effectuer des visites de bâtiments et de sites et proposer des aménagements adaptés
- Analyser des plans et vérifier si les réglementations régionales sont respectées
- Auditer les événements et bâtiments selon les critères d'usages "Access-i" et délivrer une certification
- Proposer un suivi des travaux pour la mise en œuvre de l'accessibilité

## **Un travail d'information, de communication et d'interpellations**

Au quotidien, Esenca communique via de nombreux canaux pour favoriser la connaissance des droits fondamentaux dont celui de l'accès à l'information, la sensibilisation et la diffusion d'informations liées au secteur du handicap : newsletter, guides et brochures, périodique Handylogue, réseaux sociaux, contribution à la presse associative, communiqués de presse, etc. Le magazine Handylogue propose par ailleurs une déclinaison de l'ensemble des articles en Facile à Lire à et Comprendre (FALC).

Notre association exerce activement de très nombreux mandats à différents niveaux de pouvoir sur l'ensemble du territoire afin de pleinement exercer le rôle d'interpellation, de veille et de participation à la construction d'une société inclusive, solidaire et accessible.

## **Une reconnaissance en Éducation Permanente**

Dans le cadre d'une reconnaissance en Éducation Permanente, Esenca réalise chaque année de nombreuses analyses, études et recherches participatives. Celles-ci ont pour vocation d'alimenter la réflexion autour de questions en lien avec le handicap qui traversent notre société, son fonctionnement et ses évolutions. Des campagnes de sensibilisation et de communication ainsi que de nombreuses actions s'organisent également chaque année.

## Un label communal : Handycity®

Handycity® est un label visant à **encourager les communes tant à Bruxelles qu'en Région wallonne qui travaillent l'inclusion des personnes en situation de handicap dans leurs différentes compétences transversales.**

Chaque initiative, petite ou grande, peut **contribuer à l'amélioration de la qualité de vie** des personnes en situation de handicap et de tout un chacun.

Dans ce processus, **Esenca s'adapte aux réalités des communes** tant qu'elles veillent à incorporer, avec un soin particulier, une dimension handicap dans les différents projets concernant l'ensemble de la population.

**Handycity®** est une reconnaissance du travail accompli par les communes pour leurs actions inclusives. Il est remis (ou non) **tous les 6 ans** aux communes signataires de la Charte qui ont introduit un pré-bilan à mi-mandat et leur candidature au Label.

### Des formations

Les **formations** que nous proposons couvrent de **nombreux domaines** : accessibilité, législation, anti-discrimination, troubles cognitifs, rédaction en Facile À Lire et à Comprendre et sensibilisations aux handicaps.

Ces formations sont en grande partie **dispensées par les collaboratrices Esenca, expertes et passionnées par leurs métiers.** Parce que les éléments théoriques n'ont de sens qu'en lien avec votre pratique, nous vous proposons un **contenu adapté à vos réalités** et adaptons le contenu des formations à vos demandes et attentes spécifiques.

Nos **formations sont dispensées à Bruxelles et en Région wallonne.** Nous pouvons également dispenser ces formations **au sein de vos structures** et à la demande.

### Esenca sur le terrain en Fédération Wallonie-Bruxelles

Esenca est une association présente sur l'ensemble du territoire de la FWB. Les entités territoriales sont les suivantes : Brabant, Brabant Wallon, Centre, Charleroi et Soignies, Liège, Luxembourg, Mons Wallonie picarde et Namur.

### Contact

Tél : 02 515 02 65 • [www.esenca.be](http://www.esenca.be) • [esenca@solidaris.be](mailto:esenca@solidaris.be)



POUR UNE SOCIÉTÉ INCLUSIVE, SOLIDAIRE ET ACCESSIBLE