

# « Guichets et formulaires papier doivent rester »

## NUMÉRIQUE

Une proposition de loi des Engagés veut imposer le maintien de canaux alternatifs non-numériques dans les administrations fédérales.

Selon un baromètre de la Fondation Roi Baudouin (2022), 39 % des Belges disposent de faibles compétences numériques. Le pourcentage monte à 76 % chez les plus de 75 ans. Boosté par la crise sanitaire et la fermeture des guichets physiques, l'emballage numérique ne cesse de croître, laissant sur le bord du chemin de plus en plus de monde. En réaction, la mobilisation contre le « tout-au-numérique » fait des émules. Et notamment depuis des mois face à l'ordonnance « Bruxelles numérique » qui veut rendre tous les services administratifs bruxellois disponibles en ligne. Un texte dénoncé par de nombreuses as-

sociations. Sans être contre le numérique, elles regrettent que ne soit pas mentionnée explicitement l'obligation de maintenir des guichets physiques et des services téléphoniques accessibles, craignant ainsi leur disparition.

### Risque de discrimination

Une numérisation qui ne touche pas seulement Bruxelles. Ainsi, la députée fédérale Vanessa Matz (Les Engagés) – invitée à intervenir par les aînés du parti – déposera sous peu une proposition de loi à la Chambre, visant à imposer le maintien de canaux alternatifs au numérique dans les services publics fédéraux. « L'idée est d'éviter tout risque de discrimination entre citoyens », appuie la députée. Un risque pointé du doigt en février dernier par Unia et le Service de lutte contre la pauvreté qui demandent dès lors « de garantir, sans surcoût, les différentes modalités d'accès aux services publics et privés, pour qu'aucune démarche ne

soit exclusivement numérique. » Pour Vanessa Matz, « le numérique offre beaucoup de progrès mais met aussi beaucoup de personnes hors jeu. » Dans son texte, elle affirme que « les canaux classiques (guichets, formulaires papier, n° verts...) ne doivent pas disparaître ».

Et ce pour quatre raisons, dit-elle : le sous-équipement de nombreux aînés et de personnes en situation précaire ; les problèmes de connexion dans les zones rurales ; la faiblesse des connaissances numériques ; et le besoin d'un interlocuteur humain pour les personnes âgées, handicapées, analphabètes, illettrées. « Pour certains, le numérique permet des économies, dit Vanessa Matz. Quel mauvais calcul ! Il faut voir ce que cela coûte en termes d'exclusion, le poids que cela fait peser sur d'autres services (sociaux, NDLR), etc. »

### Directive européenne

Concrètement, la députée propose de partir de la directive européenne (2016) rela-



La députée Vanessa Matz (Les Engagés) rappelle que 39 % des Belges ont de « faibles compétences numériques ».

tive à « l'accessibilité des sites internet et applications mobiles des organismes publics », transposée en droit belge en 2018. Elle prévoit ainsi de compléter cette loi belge par une obligation de non-discrimination dans l'accès aux applications administratives et de prévoir ainsi, « sans surcoût », une alternative non-numérique qui devra être contrôlée.

Sans surcoût ? Comment ? Alors qu'elle suppose du personnel derrière les guichets ou au bout du fil. « Cela demande une réorganisation du travail, sans mobiliser 100 % du personnel sur le digital par

exemple, répond la députée. Il faut assurer aussi l'efficacité des lignes téléphoniques existantes. Il arrive souvent de ne pas tomber sur la bonne personne ou de devoir attendre longtemps... » Si la proposition s'applique ici au fédéral, Vanessa Matz assure qu'elle sera également portée sur la table des autres entités. « L'idée est de viser toutes les administrations publiques. » En déposant son texte, la députée veut forcer le débat : « Et à ceux qui me disent qu'il va à contre-courant, pas du tout. Les inégalités ne sont pas juste une question de salaires. »

CAROLINE FIXELLES

## « Vieux en colère » : « On brime la liberté »

Le « Gang des vieux en colère » fait partie de ceux qui dénoncent le « tout-au-numérique ».

En 2021, 60 % des plus de 55 ans avaient de faibles compétences numériques (Fondation Roi Baudouin). Et c'est dans cette catégorie que la baisse du niveau de compétences était la plus marquée (-14 % depuis 2019). « Ce n'est pas le contact humain qui doit devenir une alternative au numérique ! Il faut d'office des guichets et lignes téléphoniques accessibles avec du personnel compétent. Auxquels peut s'ajouter une alternative numérique », réagit Pierre Marage, le « parrain » du « Gang des vieux en colère », mouvement citoyen créé en 2018, qui compte aujourd'hui plus de 10 000 sympathisants. « Depuis le Covid, les services publics et semi-publics ont tendance à remplacer le personnel vivant. Si cela ne pose pas de problème à une partie de la population, ce n'est pas le cas pour les personnes illettrées ou les personnes âgées qui n'ont pas l'habitude de recourir au digital, qui n'en ont pas nécessairement les moyens ou qui ne veulent pas rentrer là-dedans. Imposer le remplacement des relations d'humain à humain par des relations d'humain à machine,



c'est brimer la liberté individuelle, ajoute Pierre Marage. Il y a aussi, face au numérique, la peur de se tromper. » Pour Pierre Marage, croire que le numérique permet de réduire les coûts est une « illusion » : « Vous supprimez du personnel mais vous devez faire appel à des consultants pour maintenir l'interface, il y a des problèmes écologiques, de sécurité... » La mobilisation des « Vieux en colère » sur le sujet se cristallise depuis des mois autour de l'ordonnance « Bruxelles numérique ». « Le ministre Clerfayt (DéFI) campe sur ses positions. Il est fier de dire qu'il est le premier à légiférer. Mais beaucoup de représentants, y compris de la majorité, ont dit qu'ils ne voteront pas le texte en l'état. Il est important de continuer à faire passer le message », assure Pierre Marage. Surtout à un an du scrutin. CA. F

## « Les services sociaux sont devenus des administrations »

En septembre 2021, 500 acteurs du non-marchand se sont rassemblés au lendemain de la crise Covid pour déterminer leurs chantiers prioritaires. « Le premier était de remettre des guichets physiques dans les services publics et fondamentaux, explique Céline Nieuwenhuys, secrétaire générale de la Fédération des services sociaux. On ne demande pas une alternative au numérique, il faut que l'alternative soit le numérique ! Il faut d'abord préserver les guichets physiques. Le cœur, c'est le contact humain. » Selon le rapport 2022 du Médiateur fédéral, la difficulté d'accès aux services publics est le principal constat des plaintes citoyennes : « Nous avons eu 17 % de plaintes de plus qu'en 2019. S'engager pour l'accessibilité est primordial pour les services publics fédéraux [...], [elle] permet de rétablir la confiance des citoyens. » Pour Céline Nieuwenhuys, la numérisation des services publics impacte les travailleurs sociaux, obligés de pallier la fermeture des guichets. « La nature de leur travail change. Les services sociaux sont devenus des administrations. Or, il n'y a pas de transfert de financement du public vers le social. L'impact est aussi énorme sur la pénurie de travailleurs sociaux : ils n'ont pas fait ces études pour ça ! Si un assistant social a 20 % de contact avec des gens sur sa journée, c'est beaucoup... » Céline Nieuwenhuys estime que la crise est triple aujourd'hui : sociale, démocratique et environnementale. « Et la numérisation approfondit les trois. Bientôt le numérique polluera plus que l'aérien. L'accès aux droits recule et la défiance envers l'État grandit, avec un sentiment de ne pas compter. » CA. F