

## FRACTURE NUMÉRIQUE

# Obliger l'État à offrir des services non numériques

La proposition de la députée fédérale Vanessa Matz sera débattue ce mercredi en commission de la Chambre.

FRANÇOISE DE HALLEUX

Les personnes âgées, handicapées, analphabètes ou illettrées ont souvent besoin d'un interlocuteur humain pour obtenir des informations ou effectuer des démarches avec leurs administrations.

Mais dans la pratique, quand on téléphone au service ou même quand on se rend sur place, on nous renvoie vers un site internet

pour plus d'informations voire même pour imprimer un document.

« Malgré les efforts entrepris par les pouvoirs publics et les associations, les études montrent que le nombre de personnes en difficulté continue de croître en raison de la généralisation des processus informatiques et aussi à cause de la raréfaction des guichets et des possibilités de contacts humains directs », observe la députée fédérale Vanessa Matz (Les Engagés).

« Dernier exemple en date : toutes ces gares de chemin de fer qui ferment leur gui-



Vanessa Matz. © Belga

chet le dimanche. Cela oblige le voyageur à prendre son ticket à la borne où on est confronté au digital.

Certes, on peut encore acheter son billet dans le train auprès de l'accompagnateur mais c'est plus cher. Pas mal de citoyens ont aussi eu des soucis pour demander leur prime énergie durant la crise énergétique. Le formulaire n'était accessible que par internet ! » La députée cite enfin ces employés communaux qui, dans certaines communes, aidaient les citoyens en matière de pension ou pour leur statut de handicapé. « Ces postes ont disparu sous prétexte que l'on peut désormais tout faire par internet. »

La députée propose que l'on

ajoute une petite ligne dans la loi de 19 juillet 2018 (sur l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public), visant à rendre obligatoire une alternative non numérique. Son texte sera examiné ce mercredi en Commission Intérieur de la Chambre. « Attention, je ne demande pas que l'on supprime le digital ! Mais je pense ici aux citoyens les plus fragiles qui sont les plus pénalisés. Quand un service public n'est accessible que par internet, ils ont la double peine ». ■