



## Fiche de campagne : Numérisation des services

---

**2024**

La numérisation de la société s'étend massivement et touche désormais tous les domaines de la vie en société : travail, santé, éducation, services publics... La pandémie de covid19 et les confinements en 2020 et 2021 lui ont donné un coup d'accélérateur qui ne s'est pas démenti depuis.

Si elle possède d'indéniables potentialités, la numérisation pose de multiples problèmes, notamment par la manière dont elle nous est imposée et par la vitesse de ses développements. Elle ne se présente pas comme une option parmi d'autres, mais comme une nouvelle norme à laquelle les populations sont appelées à se conformer, dans la vie professionnelle, étudiante, dans les relations aux services, publics ou marchands.



[www.dansmacommuneaussi.democratieenaction.be](http://www.dansmacommuneaussi.democratieenaction.be)

En particulier, la numérisation des services publics et essentiels est d'autant plus préoccupante qu'elle va de pair avec une réduction des autres formes de communication : on observe selon les cas une raréfaction voire une disparition de guichets physiques, une limitation des heures d'ouverture ; l'arrêt de permanences téléphoniques ; l'impossibilité d'adresser un courrier par voie postale...

Pour la population en situation de vulnérabilité numérique, soit près d'une personne sur deux en Belgique, les conséquences sont catastrophiques puisque cette prédominance numérique entraîne un moindre accès aux services et donc une augmenta-

tion du non-recours aux droits et de l'exclusion sociale. Si les politiques de soutien à la formation des personnes et aux équipements représentent une part de la solution, elles ne sauraient suffire. La numérisation à outrance conduit à une standardisation et un appauvrissement des relations humaines sur lesquelles toute société est pourtant fondée. À l'idée toute faite que la numérisation représente naturellement et inéluctablement un progrès, il faut opposer la nécessité du débat public sur ses potentialités comme sur ses limites, et sur ses effets tant sociaux qu'écologiques. L'échelon communal dispose d'un réel pouvoir d'action sur ces enjeux.

## ÉTAT DES LIEUX

L'accroissement et la prédominance de la numérisation dans les services ne sont pas le fruit du hasard. C'est le résultat d'une tendance de longue durée et d'une ambition européenne qui se sont traduites dès 2010 dans une première Stratégie numérique pour l'Europe<sup>1</sup>. Elle décrète que « la compétence numérique fait partie des huit compétences clés qui sont considérées comme fondamentales pour un individu vivant dans la société de la connaissance ».

Cette stratégie entend promouvoir le « Digital First » (le digital par défaut) comme principe dominant aussi bien pour l'offre de services marchands que non marchands, privés ou publics. Sous prétexte d'organiser la dématérialisation des services, c'est-à-dire de supprimer les supports papier au profit du format numérique, le processus s'accompagne d'une diminution voire d'une suppression des guichets physiques.

1. Commission européenne, Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des Régions : Une stratégie numérique pour l'Europe, 19/05/2010. URL : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0245>. Consulté le 29 avril 2024

## Le digital first s'impose

En Belgique, les Régions se sont attelées à transposer ce principe dans leurs diverses stratégies respectives. Ainsi, le plan de simplification administrative 2020 - 2025 de la Région bruxelloise, intitulé « Easy Way, vers une Région bruxelloise simplifiée », vise à transformer la relation des usager·ères avec les administrations. Parmi les vingt objectifs fixés, le huitième, l'un des plus emblématiques, veut consacrer le « Brussels Digital Act » c'est-à-dire le numérique par défaut : « l'objectif est que le digital devienne la règle et le papier, l'exception. Les services publics doivent donc mettre en place un accompagnement des usagers. »<sup>2</sup>

---

**“ Sous prétexte d'organiser la dématérialisation des services, c'est-à-dire de supprimer les supports papier au profit du format numérique, le processus s'accompagne d'une diminution voire d'une suppression des guichets physiques. ”**

---

De son côté, Digital Wallonia, la stratégie numérique de la Région wallonne a été lancée en décembre 2015, et mise à jour en 2018 et 2022. Elle entend notamment faire des services publics le « terrain d'expérimentation et de déploiement pour des solutions numé-

riques innovantes et répliquables à l'échelle de la Région »<sup>3</sup> et ambitionne de contribuer à « transformer les services publics en plateformes numériques efficaces. »<sup>4</sup>

Ce principe s'accompagne d'un discours qui véhicule un florilège de promesses plus engageantes les unes que les autres : la numérisation serait un gage de redéploiement économique et de créations d'emplois. Elle serait aussi une clé majeure de réussite dans la lutte contre les bouleversements climatiques. Elle assurerait également davantage d'autonomie, de pouvoir d'agir, de transparence et de justice sociale pour les citoyennes et citoyens.

## Près d'un·e Belge sur deux en situation de vulnérabilité numérique

Cependant, des recherches récentes<sup>5</sup> soulignent le risque croissant d'exclusion numérique que cette transition numérique génère dans le grand public. Elles démontrent aussi qu'il est réducteur de parler de « fracture numérique » comme s'il existait une frontière bien nette entre une partie de la population qui peut aisément « jouer avec » le numérique et une autre qui n'y a pas accès. Partant de ce présupposé, les politiques initiées dans les années 2000 ont consisté en des actions globales de soutien à l'équipement des ménages et à la formation, par exemple à destination des jeunes défavorisés pour acquérir les compétences digitales attendues dans le domaine du travail.

2. Easy Way. Vers une Région bruxelloise simplifiée en 2025, coordonné par easy.brussels, D/2021/15124/01. URL : <https://admin.be.brussels/en/bhg/document/download/3>. Consulté le 29 avril 2024.

3. Digital Wallonia : URL : <https://www.digitalwallonia.be/fr/programmes/wallonie-as-a-service/>. Consulté le 29 avril 2024

4. Les cinq ambitions phares de la Wallonie numérique, interview de Benoit HUCQ, l'Echo, 21/02/2024. URL : <https://www.lecho.be/partner/id/10528447>. Consulté le 29 avril 2024.

5. BROTCORNE, Périne, FAURE Laura, DEDONDER Jonathan & MARIËN, Ilse, « Inclusion numérique. Les services essentiels : profitables à tout.e.s ? », novembre 2021, Fondation Roi Baudouin, 33 p. URL : <https://kbs-frb.be/fr/inclusion-numerique-les-services-numeriques-essentiels-profitables-toutes-les-personnes>. Consulté le 30 avril 2024.

Cette approche résolument techno-centrée masque une réalité bien plus complexe. Tout d'abord, la fracture numérique ne constitue pas une inégalité en soi, mais se greffe sur d'autres inégalités socioéconomiques et culturelles. Ensuite, l'appropriation par la population des technologies de l'information et de la communication (les TIC) prend des chemins variables. Les personnes issues des milieux populaires s'en sont emparées à leur façon, notamment lorsque l'usage du smartphone s'est répandu, et ont développé des usages propres que les autres groupes ont souvent tendance à disqualifier<sup>6</sup>. Enfin, le risque d'exclusion numérique ne touche pas que les groupes vulnérables sur le socioéconomique, même si ceux-ci y sont clairement plus exposés.

L'édition 2022 du Baromètre de l'inclusion numérique de la Fondation Roi Baudouin<sup>7</sup> a mis en évidence que si la connectivité des ménages a globalement augmenté, le niveau de vulnérabilité augmente aussi. Près d'une personne sur deux en Belgique (46 %) est en situation de vulnérabilité numérique : 39 % disposent de compétences trop faibles et 7 % n'utilisent pas internet. Autre constat interpellant, c'est dans le domaine de la sécurité en ligne que les compétences numériques sont globalement les plus faibles. Enfin, le Baromètre confirme que les personnes disposant d'un faible niveau de diplôme ou de faibles revenus sont plus à risque d'exclusion. Il faut souligner également que le Baromètre prend en compte la population entre 16 et 74 ans. Il est vraisemblable que ce taux de vulnérabilité augmenterait si l'on interrogeait

aussi les seniors plus âgés, étant donné que les personnes de plus de 55 ans sont davantage en risque de décrochage numérique.

L'expansion de la digitalisation, la diversité des formats et de la praticabilité des plateformes, la multiplication et la vitesse de développement des technologies et logiciels qui imposent une mise à jour constante des compétences, ou encore la difficulté de protéger la vie privée dans un monde où toute donnée est un enjeu économique, voilà quelques-uns des facteurs susceptibles d'engendrer des difficultés d'accès voire une forme d'exclusion numérique pour les personnes à un moment ou un autre de leur parcours de vie.

### **L'accès aux droits et l'autonomie impactés**

Face à ce risque d'exclusion, la stratégie du digital par défaut qui vise à remplacer les autres formes d'accès aux services par la seule voie numérique a des conséquences catastrophiques. Le nonaccès aux services entraîne un non-recours aux droits pour des citoyens et citoyennes « qui n'ont pas d'ordinateur, qui ne savent pas payer leurs factures en ligne ou au distributeur, qui ne parviennent pas à envoyer d'email ou à prendre rendez-vous à la commune via internet. »<sup>8</sup>

Ces difficultés d'accès engendrent souvent des coûts supplémentaires, par exemple, faute d'avoir pu respecter un délai. Elles entraînent aussi une perte d'autonomie pour ces personnes qui doivent se tourner

6. FAURE, Laura, « Les services en ligne disponibles tout le temps, partout : réellement plus accessibles ? », analyse FTU n° 1, janvier 2022. URL : <https://www.ftu.be/index.php/publications/technologie-et-societe/415-fracture-numerique>. Consulté le 5 mai 2024.

7. FAURE, Laura, BROTCORNE Périne, VENDRAMIN Patricia, MARIËN, Ilse & DEDONDER, Jonathan, « Le Baromètre de l'inclusion numérique 2022 », sept. 2022, Fondation Roi Baudouin. URL : <https://kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique-2022>. Consulté le 29 avril 2024.

8. FLINKER, Daniel, « De quoi la campagne contre l'ordonnance *Bruxelles numérique* est-elle le révélateur ? », mars 2024, Lire et Écrire Bruxelles. URL : <https://lire-et-ecrire.be/De-quoi-la-campagne-contre-l-ordonnance-Bruxelles-numerique-est-elle-le>. Consulté le 5 mai 2024.

vers des proches ou des associations afin de se faire aider dans leurs démarches. Et le secteur associatif se voit contraint de consacrer un temps et une énergie considérable pour jouer les intermédiaires entre les administrations (en ligne) et leurs publics.

Plus largement, le digital par défaut transforme en les réduisant et en les standardisant les rapports humains, pourtant au cœur du fondement de toute société, sans que cette transformation fasse l'objet d'un débat public permettant d'en questionner les visées, la portée, les limites et les moyens.

Enfin, et contrairement à l'affirmation courante, la dématérialisation des services n'a pas forcément des effets positifs sur

l'environnement. Elle va de pair avec un accroissement de la production d'objets numériques, de la consommation de data et d'accaparement d'espaces physiques pour le stockage des données.<sup>9</sup> Auteur d'une Charte engageant à un numérique plus responsable en matière d'environnement, d'inclusion sociale et d'éthique, L'INR – l'Institut pour un numérique responsable en France – l'admet volontiers : « le numérique est un acteur majeur d'émissions de gaz à effet de serre, d'épuisement des ressources et d'affaiblissement de la biodiversité, participant activement au changement climatique »<sup>10</sup>. Notons que l'INR a son équivalent en Belgique : l'ISIT – Institute for sustainable IT ou Institut belge du numérique responsable<sup>11</sup>.

## POUVOIR COMMUNAL ET PROVINCIAL

L'ensemble des services publics sont concernés par l'expansion des TIC à tous les niveaux de pouvoir. À l'instigation de l'Union européenne et de sa stratégie numérique, les États membres mettent en œuvre les principes d'un « e-gouvernement ». De quoi s'agit-il ? L'accord de coopération établi en 2013 entre les entités fédérales, régionales et communautaires belges, définit l'e-gouvernement comme « un ensemble d'administrations interconnectées et utilisant les technologies de l'information et de la communication afin de réaliser leurs missions et d'offrir, de manière transparente (à travers les différentes administrations concernées), sé-

curisée et accessible (depuis différents supports – multicanaux) à tous les types d'utilisateurs :

- Des informations ;
- La possibilité de procéder à des transactions complètes (de bout en bout ou “end-to-end”) ;
- La possibilité de recevoir des droits de manière automatique sans avoir à les demander (attribution automatique de droits) »

Dans ce cadre, les communes sont appelées à prévoir et mettre en œuvre des stratégies de transformation numérique de leurs services<sup>12</sup>.

9. Voir notamment les travaux du think tank The Shift Project qui mène une réflexion sur les pratiques et actions permettant de limiter les impacts environnementaux directs et indirects du Numérique. URL : <https://theshiftproject.org/lean-ict/>. Sur les impacts de la 5G, lire par ex., RASKIN, Jean-Pierre, « 5G : où sont les gagnants et es perdants, analyse FTU N° 3, janvier 2021. URL [www.ftu.be/images/documents/technologie-et-societe/2021\\_3\\_5G\\_JPR.pdf](http://www.ftu.be/images/documents/technologie-et-societe/2021_3_5G_JPR.pdf). Consulté le 7 mai 2024.

10. Charte du numérique responsable de l'INR : <https://institutnr.org/charte-numerique-responsable>. Consulté le 30 avril 2024.

11. Site de l'ISIT : <https://isit-be.org/fr/linstitut-fr>. Consulté le 30 avril 2024.

12. LAMBILLOTTE, Joël, VAN RILLAER, Marie-Laure, « Établir une stratégie transformation de la commune », Mouvement communal février 2024 / N° 985, UVCW, URL : <https://www.uvcw.be/e-gov/articles/art-8684>. Consulté le 30 avril 2024.

### **Espaces publics numériques et formation des aidant·es**

Qu'en est-il de la lutte contre les diverses formes que prend la fracture numérique ? Comme on l'a dit plus haut, les pouvoirs publics s'efforcent avant tout d'inciter l'ensemble de la population, en particulier les jeunes, à suivre le mouvement de la digitalisation. Des moyens ont été débloqués pour soutenir, par exemple, les écoles et les CPAS dans l'achat de matériel informatique à disposition d'étudiant·es et de ménages à faibles revenus. La crise sanitaire de la covid19 a vu ces moyens augmenter du fait du recours à l'enseignement à distance.

Ce soutien à l'équipement représente un des axes du Plan d'inclusion numérique de la Wallonie. Un autre axe qui intéresse directement l'action locale est celui du développement des EPN, les Espaces publics numériques. Un EPN est « un espace d'apprentissage et de médiation des usages numériques ». À ce titre, il peut proposer, selon différentes formules, un accès libre à des équipements informatiques, un accom-

pannement et des formations individuelles et collectives aux citoyennes et citoyens en fonction de leurs questions et de leurs besoins. Sur les 173 EPN labellisés que compte la Wallonie actuellement, 37 ont été mis en place par une commune, 45 par une bibliothèque, 41 par une ASBL, et 50 par un CPAS ou via un Plan de cohésion sociale. Les EPN pratiquent une offre tarifaire sociale.

Le Plan d'inclusion numérique soutient aussi la formation et la certification de compétences pour les « aidant·es numériques », des personnes qui auront pour mission d'aider à effectuer des démarches par voie électronique. Des communes ont ainsi formé des membres de leur personnel pour qu'elles puissent accueillir spécifiquement les citoyen·nes plus désempare·es face à l'informatique au sein de leur administration.

Des initiatives similaires figurent dans le Plan d'appropriation numérique élaboré en 2021 par la Région Bruxelloise qui soutient également, notamment, 22 EPN labellisés à ce jour répartis sur 15 de ses 19 communes<sup>13</sup>.

## **PISTES POUR DES REVENDICATIONS**

### **Maintenir des guichets physiques et des services téléphoniques**

Avec le développement de l'e-gouvernement, de telles initiatives sont évidemment nécessaires. Il n'en reste pas moins que la simplification administrative ne doit pas se faire au détriment des populations. Or l'informatisation des démarches administratives pousse à toujours plus de standardisation des procédures. Mais la réalité et la

complexité des parcours de vie n'entrent pas forcément dans des cases. D'autre part, comme cela a été souligné avec force au cours de la mobilisation massive entamée en 2022 contre le projet d'Ordonnance numérique à Bruxelles, les stratégies d'accompagnement ne suffisent pas : « c'est faire abstraction du fait qu'il y aura toujours des personnes pour qui seul le contact humain permettra de s'en sortir dans les démarches

13. Plan d'appropriation du numérique 2022-2024, URL : <https://be.brussels/fr/propos-de-la-region/valeurs-budget-et-strategie/strategie-et-priorites-politiques/l'inclusion-numerique/le-plan-d'appropriation-numerique-2021-2024>. Consulté le 6 mai 2024.

administratives»<sup>14</sup>. De même que tout un chacun peut être amené à souhaiter pouvoir exposer une situation ou une difficulté plus complexe à un être humain plutôt que via un formulaire en ligne. Les pouvoirs locaux ont, comme les autres, la responsabilité de garantir l'accès aux droits de toutes et tous. Avec la particularité qu'ils ont une proximité plus concrète avec leur population. Il est donc indispensable que les communes veillent à maintenir un accueil physique, ainsi que des lignes téléphoniques accessibles à ses administré·es. Aucune démarche ne doit être exclusivement praticable par voie numérique.

---

**“ Il est donc indispensable que les communes veillent à maintenir un accueil physique, ainsi que des lignes téléphoniques accessibles à ses administré·es. Aucune démarche ne doit être exclusivement praticable par voie numérique.”**

---

### **Développer des « maisons multiservices » au public**

Dans les zones plus rurales, on constate une disparition inquiétante des services publics. La loi du nombre d'habitant·es au km<sup>2</sup> rationalise la fourniture de services (les bâtiments coûtent cher) et le cloisonnement entre les différents niveaux de pouvoir vient ajouter à la difficulté de maintenir une proximité de services. Dans ces zones rurales, la voie numérique risque de prédominer plus encore qu'ailleurs. Afin de maintenir un vrai lien physique, une solution d'avenir serait de

regrouper une série de services essentiels, publics et privés, marchands et non marchands, en un lieu ouvert et accessible aux citoyen·nes au sein de chaque commune. Un espace public numérique pourrait également y trouver place.

### **Développer les Espaces publics numériques de qualité et accessibles**

L'EPN représente une intéressante voie d'accompagnement, d'apprentissage et de collectivité dans l'approche de l'informatique. Il importe de poursuivre leur développement dans toutes les communes, en veillant à leur accessibilité (horaires, localisation, contact par téléphone, accès aux PMR, tarifs...), à la qualité des équipements et à l'adaptation de l'accompagnement en fonction des besoins des personnes. Le choix de l'implantation (au sein de bibliothèques ou de maisons de jeunes, par exemple) est important pour mobiliser l'intérêt et y susciter de nouvelles dynamiques.

### **Instaurer un conseil consultatif du numérique**

Il est fondamental que la numérisation de la société et ses conséquences sociales, environnementales, politiques puissent donner lieu à du débat public, de même que l'importance des relations humaines dans les relations y compris entre citoyen·nes et services. Un conseil consultatif communal dédié à mener une réflexion collective sur ces questions peut être une initiative salubre. À Ottignies, par exemple, un tel conseil existe depuis quelques années. Ses intentions sont de « mener une réflexion sur les conséquences du développement rapide du numérique sur la Ville d'Ottignies–Louvain-la-Neuve et sur la citoyenneté en général ainsi que d'analy-

14. «Le projet “Bruxelles numérique” du gouvernement Vervoort mettra en difficulté un Bruxellois sur deux», Carte blanche publiée dans La Libre le 14 novembre 2022, URL : <https://www.lalibre.be/debats/opinions/2022/11/14/le-projet-bruxelles-numerique-du-gouvernement-vervoort-mettra-en-difficulte-un-bruxellois-sur-deux-OT4IE4WCWZG2NCA3DIMLO55TGA/>. Consulté le 6 mai 2024.

ser les différents outils disponibles et faire des recommandations quant à leur mise en place sur le territoire de la ville, afin, tout particulièrement, de lutter contre la fracture numérique et de former les citoyens à être des utilisateurs responsables et critiques des outils numériques. »<sup>15</sup>

### **Mettre la participation au cœur des processus de numérisation**

Souvent conçus dans l'urgence, à moindre coût et en laissant la main aux expert·es techniques, les processus de dématérialisation des services conduisent à la création de plateformes en ligne qui ne tiennent pas ou pas assez compte de leur praticabilité pour la variété des groupes qui composent la population, ni d'ailleurs des usages les plus courants pour beaucoup d'entre eux. Par exemple, on sait que le recours au mail est moins fréquent pour beaucoup de personnes que l'usage de messageries instantanées.

Or beaucoup de démarches en ligne ne prévoient que la réponse par mail. De nombreux biais existent dans la conception des services numériques. Les communes pourraient prévoir des processus de co-conception, qui intègrent des usager·ères aux profils variés et leurs représentant·es au côté des professionnel·les du numérique. Un tel modèle aboutit à des usages qui seront non pas prescrits, mais co-construits. Le Guide pour une conception inclusive des services numériques, élaboré par l'UCLouvain et la FTU, propose d'utiles indications pour initier une telle démarche.<sup>16</sup>

15. Conseil consultatif numérique d'Ottignies.

URL : <https://www.oln.be/fr/ma-ville/vie-politique/conseils-consultatifs/numerique>. Consulté le 5 mai 2024.

16. FAURE, Laura & BROTCORNE, Périne, « Guide pour une conception inclusive des services numériques », 2021, Fondation Roi Baudouin, 33 p. URL : [www.ftu.be/images/documents/technologie-et-societe/Guide\\_conception\\_inclusive.pdf](http://www.ftu.be/images/documents/technologie-et-societe/Guide_conception_inclusive.pdf). Consulté le 6 mai 2024. Ce guide a été publié dans le cadre des actions de valorisation des projets de recherche BRAIN-be, Bruxelles : BELSPO ; BROTCORNE, Périne, FAURE Laura, DEDONDER Jonathan. & MARIËN, Ilse, « Inclusion numérique. Les services essentiels : profitables à tout.e.s ? », op. cit.





## Nous contacter

### Centre d'Information et d'Éducation populaire (CIEP) du MOC

Chaussée de Haecht, 579 à 1030 Bruxelles.

**Adresse postale :** Boîte Postale 50 à 1031 Bruxelles

**Tél :** 02 246 38 43

**Email :** [communautaire@ciep.be](mailto:communautaire@ciep.be)



[www.dansmacommuneaussi.democratieenaction.be](http://www.dansmacommuneaussi.democratieenaction.be)

- [www.ciep.be](http://www.ciep.be)
- [www.facebook.com/CIEPComm](https://www.facebook.com/CIEPComm)
- [www.youtube.com/@moc-mouvementouvrierchreti820](https://www.youtube.com/@moc-mouvementouvrierchreti820)

Une campagne du CIEP



Avec le soutien de la :



FÉDÉRATION  
WALLONIE-BRUXELLES