

## Communiqué de presse concernant l'avant-projet d'ordonnance Bruxelles numérique

Madame, Monsieur,

Depuis plusieurs mois, la société civile bruxelloise se mobilise contre une ordonnance « Bruxelles numérique » en préparation. A ce propos, 200 associations ont signé une carte blanche en novembre 2022<sup>1</sup>, qualifiant cette mesure de « discriminatoire ».

Le 9 mars 2023, l'avant-projet d'ordonnance a été approuvé en première lecture par le gouvernement régional. Ce document, que nous avons lu et analysé, est en l'état inacceptable. Alors que 40% des Bruxellois ont des problèmes avec le numérique, ce texte vise à accélérer la dématérialisation des services publics régionaux et communaux, sans garantir le maintien de guichets physiques et de lignes téléphoniques avec des humains au bout du fil. Si cette mesure entre en vigueur, les inégalités numériques et donc les inégalités sociales vont encore croître.

Certes, notre détermination a contraint le ministre de la transition numérique, Bernard Clerfayt, à modifier son texte initial. Dans le document validé par les membres de l'exécutif bruxellois, il est ainsi prévu que « les institutions garantissent aux usagers (...) une alternative à toute procédure administrative, toute communication ou tout formulaire en ligne ». Mais de quelle alternative s'agit-il ? Un service téléphonique avec un répondeur automatique ? Un guichet ouvert une demi-heure par semaine ?

Cette formulation est encore beaucoup trop floue pour nous satisfaire. En outre, elle est non contraignante. En fait, il nous faut constater que rien n'a changé depuis notre rencontre avec le ministre Clerfayt à son cabinet le 1er décembre 2022. Le document que celui-ci a soumis au gouvernement de la capitale jeudi passé n'est tout simplement pas à la hauteur des enjeux de la problématique de l'accès aux droits.

Nous demandons de toute urgence une ordonnance qui impose des guichets physiques accessibles à tous, ainsi que des humains qui répondent au téléphone<sup>2</sup>.

Nous souhaitons maintenir un dialogue constructif avec les autorités bruxelloises sur le sujet. Mais en raison de la non-prise en compte de nos revendications, nous nous devons de réagir. Nous organiserons prochainement des actions collectives contre l'ordonnance et pour des guichets physiques. La place du numérique dans la société doit faire l'objet d'un large débat public.

---

<sup>1</sup> <https://www.lalibre.be/debats/opinions/2022/11/14/le-projet-bruxelles-numerique-du-gouvernement-vervoort-mettra-en-difficulte-un-bruxellois-sur-deux-0T4IE4WCWZG2NCA3DIMLO55TGA/>

<sup>2</sup> [https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/221130\\_argumentation-\\_ordonnance.pdf](https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/221130_argumentation-_ordonnance.pdf) (page 9)

## Organisations signataires

- Yael ABDISSI, CASAF des Petits Riens
- François BAUFAY, Entre'Aide des Marolles
- Edward BEKAERT, Bruxelles Accueil Porte Ouverte asbl
- Clément BOGAERTS, SESO – Service Social des Solidarités asbl
- Michel BOVING, ARC Action et recherche Culturelles
- Benjamin BROOKE, DoucheFLUX
- Johanna BULTOT, Énéo Bruxelles – mouvement social des aînés
- Alexia BYIZA, Centre Social Protestant asbl et Accueil Protestant asbl
- Rudy CASSART, Banlieues asbl
- Céline CAUDRON, MOC Bruxelles
- Estelle CEULEMANS, FGTB Bruxelles
- Charlotte COLSOUL, FAMD
- Anne COPPIETERS, Lire et Ecrire Bruxelles
- Nicolas DE KUYSSCHE, Le Forum - Bruxelles contre les inégalités
- Véronique DE LEENER, Maks vzw
- André DENAYER, ATD Belgique
- Savannah DESMEDT, Habitant·e·s des images
- Arnaud De TEMMERMAN, Les amis d'Accompagner asbl
- Mélodie DREESEN, MDE Anderlecht
- Fanny DUBOIS, Fédération des Maisons Médicales
- Valérie DUREUIL, Tels Quels
- Véronique GEORIS, Le Grain asbl, atelier de pédagogie sociale
- Bruno GILAIN, CONVIVIAL
- Barbara GOETHALS, Brussels Platform Armoede
- Gilles HALLEZ, Wolu-Services
- Olivier HAMANT, Institut Michel Serres
- Samuel HAQUIN, Porte Verte-Snijboontje asbl et Porte Verte-Education asbl
- Yahyâ HACHEM SAMII, Ligue Bruxelloise pour la Santé Mentale
- Stephane HEYMANS, Centrale de Services et de Soins à Domicile (CSD)
- Isabelle JARAMILLO, ESPACE P... asbl
- David LECLERCQ, Fédération Laique de Centres de Planning Familial
- Stéphane LECLERCQ, FEDITO BXL asbl
- Bruno LEMAIRE, CAP Brabantia asbl et Diaconia Entraide de Saint-Gilles asbl
- Marc LINARD, Service Social de Cureghem asbl
- Pierre MARAGE, Gang des Vieux en Colère
- Jean-Philippe MARTIN, CFS asbl, Starting-Block asbl et Victoire 98 asbl
- Louise METRICH, Vie Féminine Bruxelles
- Tiffany MOERMAN, Espace Social Télé-Service
- Céline NIEUWENHUYS, Fédération des Services Sociaux
- Aliette PARFONRY, SIREAS asbl, FAE asbl et SASB asbl
- Adelia PEETERS, Centrum Algemeen Welzijnswerk Westland – Centre d'Aide aux Personnes Westland
- Stefan PLATTEAU, CABAN et asbl Fobagra – Auberges numériques
- Nora POUPART, Services Sociaux des Quartiers 1030, asbl - Wijkmaatschappelijk Werk 1030, vzw
- Nora POUPART, Collectif Travail Social en Lutte
- Andrea REA, Professeur de sociologie à l'Université libre de Bruxelles (GERME)
- Charlotte RENOUPREZ, Equipes Populaires de Bruxelles
- Geneviève ROUTIER, Altéo asbl
- Luccia SAPONARA, Ateliers du Soleil asbl
- Edgar SZOC, Ligue des Droits Humains
- Frank TIERENS, Kenniscentrum WWZ
- Christine VANHESSSEN, Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri
- Laurent d'URSEL, Syndicat des immenses
- Caroline VANDERMEERSCH, Centre de Service Social de Bruxelles Sud-Est asbl
- Michael VANEECKHOUT, Solidarité Savoir asbl
- Eric VERMEERSCH, Centre Socialiste d'Education Permanente (CESEP)
- Alain WILLAERT, Conseil bruxellois de coordination sociopolitique asbl
- Angela van de Wiel, SAAMO Brussel vzw