

# Journée des communes 2025

Accessibilité des services publics à l'ère de la digitalisation



# Digitalisation de la société et des services publics

- Pas un phénomène neuf en Belgique
- Accélération rapide avec le Covid-19
- Stratégies numériques pour l'Europe (2010>2030) / Boussole numérique (2021>2030)
- Stratégie Digital Wallonia (2015/2018/2022)
- Décret relatif à la simplification administrative et aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes



# Inégalités numériques

La digitalisation de la société est à la fois porteuse d'opportunités et de menaces.

Un processus bénéfique *si et seulement si* il est clairement balisé et prévoit des correctifs destinés à compenser ses éventuels effets négatifs sur certains publics moins armés.



Parmi ces menaces :

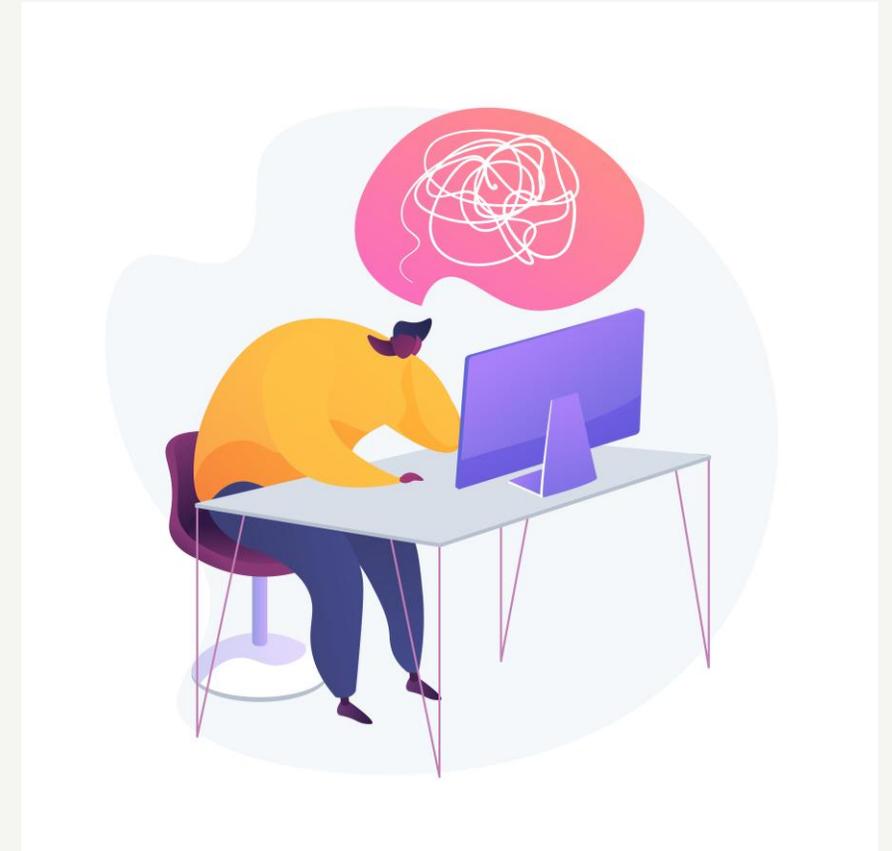
- >Le risque de discriminer certains publics
- >Le risque de renforcer encore le non-accès aux droits
- >Le risque de désertification de nos villes et campagnes et d'un renforcement de l'isolement social
- >Le risque, au final, de perdre une partie des citoyens, incapables de suivre le rythme imposé par cette révolution numérique

# L'impact de la digitalisation des services sur le travail social

Digitalisation > processus global de distanciation des administrations/services privés vis-à-vis des administrés/clients

Impact sur les travailleurs sociaux :

- Alourdit la charge de travail des travailleurs sociaux
- Ont de plus en plus de difficultés à remplir leurs missions de base
- Doivent s'adapter à de nouvelles demandes
- Ne disposent pas des compétences nécessaires
- Peur de commettre des erreurs qui auront de lourdes conséquences pour l'utilisateur
- Renforce une certaine dépendance aux services sociaux associatifs



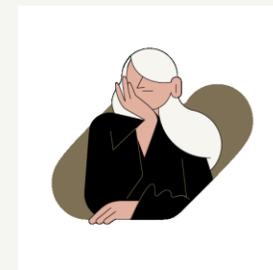
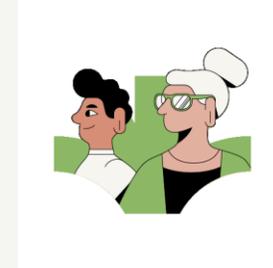
# Unia et les inégalités numériques

- Un avis qui conclut en 2023 à des situations de discriminations indirectes
- Peu de signalements nous parviennent sur cet enjeu > *la pointe émergée de l'iceberg*
- Les signalements se rapportent tant aux services publics que privés.
- Domaines : les signalements concernent essentiellement le domaine des biens et services (commerces, transports, banques et assurances, santé et soins aux personnes, horeca, activités socio-culturelles) mais également des médias, de la protection sociale, de l'emploi et de l'enseignement.
- Critères : Les faits rapportés ont trait aux critères protégés de la fortune (capacité financière), de l'âge, du handicap, de l'origine ou de la condition sociale, de la santé, de la langue ou de l'origine nationale, mais peuvent également toucher des situations multidimensionnelles.



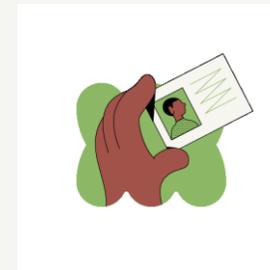
# Quelques exemples de situations rapportées à Unia (1)

- **Critère de l'âge** : La suppression des guichets de banque et la disparition progressive de services comme le phone banking
- **Critère du handicap** : La disparition des guichets dans les gares et la mise en place de bornes digitales pour l'achat des billets de transport
- **Critère de la santé** : La prise de rendez-vous chez certains médecins ne se fait plus que par mail ou via des formulaires en ligne



# Quelques exemples de situations rapportées à Unia (2)

- **Critère de la fortune** : De plus en plus de magasins refusent le paiement en argent liquide
- **Critère de l'origine sociale/de la condition sociale** : La prise de rendez-vous auprès de certains CPAS ne peut plus se faire que via l'envoi d'un mail et plus par téléphone ou au guichet >< personnes analphabètes ou illetrées
- **Critère de la langue/de l'origine nationale** : La disparition des guichets physiques au profit de contacts uniquement par mail ou via applications digitales pénalise les personnes ne maîtrisant pas bien les langues nationales.



# Nos recommandations (1)



Élaborer un cadre légal qui garantisse :

- Le maintien de guichets physiques accessibles (et clairement répertoriés), de permanences téléphoniques, d'échanges postaux ;
- L'efficacité des modalités alternatives non-numériques et leur accessibilité universelle ;
- L'absence de surcoût des modalités non-numériques ;
- L'accompagnement des usagers rencontrant des difficultés dans leurs démarches ;
- Des alternatives aux paiements dématérialisés, en maintenant la possibilité de régler en espèces.

## Nos recommandations (2)



### Améliorer l'accès au numérique :

- Faciliter la mise à disposition d'outils numériques, d'accès à internet et de soutien à l'acquisition des compétences digitales pour les publics en difficulté ;
- Uniformiser les procédures digitales et l'ergonomie des services numériques ;
- Simplifier le langage utilisé et parvenir à un identifiant unique pour accéder à l'ensemble des services publics ;
- Prendre toutes les mesures appropriées pour garantir l'accessibilité des services numériques, qu'ils relèvent d'un service public ou privé, pour les personnes en situation de handicap ;

## Nos recommandations (3)



**Favoriser le soutien et le dialogue sur les difficultés d'accès au numérique :**

- Sensibiliser et former les fonctionnaires des services publics et les travailleurs sociaux aux difficultés rencontrées par certains publics dans leur usage des outils numériques ;
- Organiser la mise en place de procédures permettant aux usagers des services dématérialisés de signaler aisément les difficultés rencontrées dans leurs démarches et de porter plainte ;

## Nos recommandations (4)



### Tenir compte de la réalité des groupes vulnérables :

- Procéder à une évaluation systématique de l'impact potentiel sur les groupes vulnérables des nouvelles politiques digitales ou de nouveaux dispositifs numériques et ce, dès leur conception (évaluation ex ante). Un dispositif qui conviendra aux groupes les plus vulnérables de notre société conviendra à l'ensemble de la société ;
- Impliquer les personnes vulnérables et les organisations qui les représentent aux réflexions relatives à la digitalisation.

# Exemples de bonnes pratiques

- Mise en place d'un GT spécifique sur les inégalités numériques au sein de la Commune de Schaerbeek
  - Développement du programme E-inclusion de la Ville de Gand.





unia.be   