



Interfederaal Gelijkekansencentrum
Centre interfédéral pour l'égalité des chances
Interföderales Zentrum für Chancengleichheit

Avis n° 330 du 25 mai 2023

Avis d'Unia relatif à l'avant-projet de décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française relatifs à la transition numérique des institutions

OBJET DE LA DEMANDE

Unia, le Centre interfédéral pour l'égalité des chances, remercie le Ministre de la Transition numérique, Monsieur Bernard Clerfayt, pour sa demande d'avis datant du 24 avril 2023 sur l'avant-projet de décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale, de la Commission communautaire commune et de la Commission communautaire française relatifs à la transition numérique des institutions.

Cet avis est adressé au Ministre bruxellois de la Transition numérique, Monsieur Bernard Clerfayt, ainsi qu'à la Ministre-Présidente de la Commission communautaire française, Madame Barbara Trachte.

TABLE DES MATIERES

1	INTRODUCTION.....	1
2	RECOMMANDATIONS D'UNIA	2
3	CONTEXTE ACTUEL - DIGITALISATION/NUMÉRISATION	5
4	DÉFINITION DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE	8
5	ANALYSE D'UNIA.....	8
5.1	<i>Recensement des dossiers reçus par Unia.....</i>	<i>8</i>
5.2	<i>Analyse de la fracture numérique dans les services publics eu égard à la législation antidiscrimination.....</i>	<i>9</i>
5.2.1	Législation et définition de la discrimination	9
5.2.2	Domaines protégés.....	9
5.2.3	Comportements interdits	9
5.2.4	Critères protégés	10
5.2.5	Justifications	11
5.2.6	Particularité du handicap et des aménagements raisonnables	11
5.2.7	La distinction de traitement est-elle justifiée ?.....	12

5.3	<i>La vulnérabilité et l'approche intersectionnelle</i>	13
6	LA FRACTURE NUMERIQUE AU REGARD DES DROITS HUMAINS	14
6.1	<i>L'accessibilité des services publics ou ouverts au public</i>	14
6.1.1	L'accessibilité des services publics et d'intérêt général	14
6.1.2	Le droit à l'accessibilité des services pour les personnes en situation de handicap.....	15
6.2	<i>Le droit à l'accessibilité des services pour les personnes en situation de pauvreté</i>	16
6.3	<i>Le droit à la vie privée</i>	17
7	CONTACTS UNIA	18

1 INTRODUCTION

Unia salue la démarche du Ministre de la Transition numérique et, à travers lui, du Gouvernement bruxellois, du Collège de la Cocof et du Collège réuni de la Cocom, de vouloir encadrer la transition numérique des services publics bruxellois, fixant ainsi une ligne directrice et un certain nombre de balises pour ce faire, répondant de la sorte aux exigences européennes. Les politiques de numérisation des services publics en Région bruxelloise ont manqué jusqu'à présent d'une approche commune et intégrée d'uniformisation des pratiques pouvant conduire à des incohérences, à des inégalités d'accès aux services/droits et in fine, à des discriminations à l'égard de certains publics-cibles.

Unia attire l'attention sur les dangers d'un processus de digitalisation des services publics bruxellois qui ne mettrait pas en place des garde-fous visant à garantir un accès universel aux services et à protéger des risques de fracture numérique certains groupes-cibles fragilisés par les processus de numérisation en cours (personnes âgées, personnes illettrées, analphabètes, handicapées, précaires...).

Cet effort d'encadrement de la numérisation doit concerner l'ensemble des autorités gouvernementales et administratives bruxelloises, posant ainsi les jalons d'un service public qualitatif réellement accessible à tous, aussi bien par la voie numérique que par les autres voies (guichets physiques, permanences téléphoniques, courriers papiers...). Une réflexion et une approche globale impliquant chaque ministre dans ses compétences doit conduire à faciliter l'accès aux services et aux droits de tous les Bruxellois. Il est primordial que l'élan actuel autour de la digitalisation place l'utilisateur au centre des politiques et non la technologie.

L'avant-projet rejoint en partie ce souhait en prévoyant, à l'article 13, que :

§1er. Pour assurer la plus grande inclusivité, les institutions garantissent les mesures suivantes aux usagers :

1. Lorsqu'ils agissent à des fins strictement privées :

- a. Un soutien à la réalisation de toute procédure administrative, toute communication ou tout formulaire en ligne ;*
- b. Une alternative à toute procédure administrative, toute communication ou tout formulaire en ligne ;*

2. *Quelles que soient leurs finalités, l'utilisation de solutions technologiques rendant toute procédure administrative, toute communication ou tout formulaire en ligne accessibles aux personnes en situation de handicap.*

Le Gouvernement, le Collège et le Collège réunis peuvent définir, par arrêté d'exécution conjoint, les modalités complémentaires d'exécution des mesures visées à l'alinéa premier.

Ainsi, l'exposé des motifs souligne que la mise en place de la dématérialisation devra « avoir systématiquement une alternative à toute démarche en ligne ou encore rendre les démarches en ligne le plus accessible possible pour tous les usagers porteurs de handicap, tel que préconisé par les directives européennes en vigueur. Autrement dit, l'objectif du texte est de rendre les services publics davantage accessibles. Elle oblige donc nos institutions à permettre d'effectuer toute démarche en ligne tout en garantissant dans leur fonctionnement administratif, d'autres options d'accès que le numérique. En fonction de la complexité de la démarche, l'institution devra donc conserver ses canaux actuels ou en prévoir de nouveaux, avec un degré croissant d'accessibilité ».

Cet exposé envisage :

- La protection pour les personnes les plus fragiles contre la vulnérabilité numérique par le biais d'un soutien ;
- Le droit pour les citoyens de bénéficier systématiquement d'une proposition d'alternative pour toute démarche en ligne ;
- Le droit pour les citoyens d'avoir un accès adapté aux personnes en situation de handicap.

Unia salue le fait que l'avant-projet de décret et d'ordonnance conjoints mette en avant le droit à l'accessibilité et la prise en compte de la fragilité effective de certains publics face à la numérisation.

Unia attire cependant l'attention du législateur sur plusieurs points essentiels à la non-discrimination des publics déjà placés en situation de vulnérabilité.

2 RECOMMANDATIONS D'UNIA

Garantir légalement l'accès le plus large, de qualité et sans surcoût

Unia insiste pour que les alternatives au numérique soient clairement précisées dans l'avant-projet et que ces alternatives systématiques soient assorties de garanties explicites en termes d'accessibilité effective eu égard :

- à la qualité égale du service rendu et à l'éventail des canaux d'accès non-numériques à proposer (guichets physiques bien sûr, communication via courrier postal, permanences téléphoniques rapides et de qualité...);
- aux horaires d'ouverture des guichets physiques et des permanences téléphoniques – plages horaires larges et accessibles à tout type de profil ;
- à l'absence de surcoût : les procédures et communications non-numériques avec les services publics doivent demeurer sans coût additionnel pour les citoyens. Il y a lieu de ne pas user de mesures directes ou

indirectes pour décourager le recours aux accès non-numériques dans un but de favoriser l'usage du numérique. A côté de cela, si certains services nécessitent un paiement à effectuer, il est nécessaire de garantir des alternatives aux paiements dématérialisés en prévoyant d'autres modalités de paiement.

Unia insiste enfin pour que l'accès numérique soit une possibilité parmi d'autres, mais pas la possibilité privilégiée. Un socle minimal d'alternatives devrait donc être défini afin qu'il ne puisse pas y être dérogé. Il y a lieu de concrétiser légalement et précisément les procédures mises en œuvre pour garantir l'accès à tous aux services publics.

De façon générale, Unia constate que les usagers bruxellois expérimentent actuellement une qualité inégale du service rendu par les administrations publiques. À ce titre, il est donc primordial pour les exécutifs bruxellois de renforcer les services publics existants, en investissant non seulement dans des outils/dispositifs numériques de qualité, mais *surtout* en refinançant et développant les services publics à accès physique existant (des points de contact physiques en suffisance, répartis sur l'ensemble du territoire régional et facilement accessibles, des permanences téléphoniques effectives et efficaces).

Garantir l'accessibilité des outils numériques à toutes les personnes en situation de handicap

Unia salue la prise en compte des obligations en matière d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap dans l'avant-projet. Il est primordial que cette accessibilité soit mise en place notamment en veillant au respect strict de l'application de la Directive (UE)2016/2102 sur l'accessibilité des sites internet et des applications. En Région bruxelloise, cette directive a été traduite dans l'Ordonnance du 4 octobre 2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes publics régionaux et des communes. Toutefois, Unia fait le constat que les normes de la directive ne sont pas suffisamment appliquées actuellement et qu'il y a trop peu de contrôles et de sanctions. L'ordonnance Bruxelles Numérique devrait pouvoir garantir le respect strict des normes édictées.

En outre, les normes de la directive ne permettent pas d'atteindre toutes les personnes en situation de handicap, comme par exemple les personnes avec un handicap intellectuel qui ont besoin d'informations en « facile à lire et à comprendre » ou bien encore les personnes sourdes qui ont besoin de capsules vidéo en langue des signes. L'avant-projet de décret et d'ordonnance devrait davantage définir les obligations en matière d'accessibilité en se référant notamment aux recommandations pour des services publics numérisés accessibles et inclusifs établies par le CAWaB¹.

Garantir des formations au public en situation de vulnérabilité, un accès à internet et aux outils numériques

L'avant-projet dont question prévoit un soutien aux usagers dans le cadre des démarches administratives.

Unia insiste pour que soient mis en place des mesures facilitant la mise à disposition d'outils numériques (tablettes, laptop, smartphones...), d'accès à internet (service universel, droit fondamental) et de soutien à l'acquisition des compétences digitales pour les publics les plus précaires.

Ainsi, il est primordial que :

- Le soutien envisagé à l'article 13 de l'avant-projet soit décrit explicitement. En effet, les formes de ce soutien doivent être encadrées de manière à éviter le développement de soutiens sans réelle effectivité, du fait d'un accès trop limité et du phénomène de non-recours aux droits. Ce soutien doit être assuré par des fonctionnaires des services publics (conseillers numériques) dûment

¹ [Recommandations pour des services publics numérisés accessibles et inclusifs - CAWaB asbl](#)

formés et sensibilisés aux difficultés numériques rencontrées par une proportion importante de la population ;

- Des formations soient mises en place, accessibles et gratuites, aux personnes ayant le souhait de se former au numérique. Des travailleurs sociaux pourraient également jouer un rôle en tant qu'« aidants connectés » ;
- Des accès gratuits aux outils numériques soient créés au sein ou à proximité directe des services administratifs (bornes avec fonctionnaires aidants).

Unia souhaite attirer l'attention des autorités sur les mesures de soutien et d'alternative aux procédures administratives en ligne prévues à l'art.13§1^{er}. Celles-ci doivent être considérées comme des aménagements raisonnables en faveur des personnes en situation de handicap. Il s'agit d'une obligation immédiate pour les institutions dans le cadre de la législation antidiscrimination (voir aussi point 7.2.3.).

Garantir l'efficacité et l'inclusivité de l'instance chargée de la simplification administrative

Unia salue la possibilité laissée aux usagers de pouvoir faire des signalements auprès de l'instance chargée de la simplification administrative.

Sur ce point, Unia insiste sur l'importance de favoriser le soutien et le dialogue sur les difficultés en :

- Sensibilisant et formant les fonctionnaires des services publics et les travailleurs sociaux aux difficultés rencontrées par certains publics en matière d'outils digitaux. L'efficacité de l'instance chargée de la simplification administrative et la compréhension par ses fonctionnaires des difficultés occasionnées par la digitalisation des services seraient accrues par l'inclusion en son sein d'experts du vécu en matière de pauvreté, d'exclusion sociale et de handicap, à l'image de ce qui existe au sein du SPP Intégration sociale ;
- Garantissant une possibilité de signalements non exclusivement par voies digitales mais également via des canaux physiques (guichets, permanences téléphoniques, communication par courrier) ;
- Accordant à cette instance le pouvoir de faire respecter des normes et de faire évoluer les pratiques par des évaluations fréquentes des dispositifs, des procédures et des outils numériques utilisés.

Tenir compte de la réalité des groupes vulnérables en prévoyant une évaluation régulière de l'accès aux services, par l'instauration d'un dialogue régulier avec les usagers, dont les plus vulnérables face à la digitalisation

Unia invite ainsi le législateur à évaluer, en amont, l'impact de l'avant-projet (évaluation *ex ante*) et ses écueils éventuels sur les personnes en situation de vulnérabilité afin d'éviter les problèmes qui pourraient survenir en aval.

Unia rappelle qu'il est primordial d'impliquer les personnes vulnérables et les différentes parties prenantes aux réflexions relatives à la digitalisation et de partir des réalités et des difficultés des personnes en situation de vulnérabilité dans la mise en œuvre de nouvelles politiques digitales. Un dispositif qui conviendra aux groupes les plus vulnérables de notre société conviendra à l'ensemble de la société.

Par ailleurs, Unia recommande que l'avant-projet prévoit un système d'évaluation régulière de l'accessibilité après l'entrée en vigueur du texte. Cette évaluation doit permettre à l'instance de simplification administrative de répondre au mieux aux besoins constatés des usagers dans le futur.

3 CONTEXTE ACTUEL - DIGITALISATION/NUMÉRISATION

La digitalisation de notre société, des services publics comme du secteur privé, progresse rapidement en Belgique comme ailleurs. Cette révolution numérique bouleverse profondément l'organisation et le fonctionnement de notre société, à tous les niveaux : économique, social, politique, individuel... Elle est à la fois porteuse d'opportunités et de menaces et a connu une nette accélération ces deux dernières années dans le contexte de la pandémie de Covid-19. Au cœur de cette révolution, la transformation digitale n'est pas sans conséquences sur l'accès aux services essentiels et aux droits des personnes incapables de suivre le rythme imposé.

Les ambitions de digitalisation accélérée de nos sociétés sont clairement inscrites dans la deuxième stratégie numérique pour l'Europe (2020-2030) mais également plus près de chez nous dans la Vlaanderen Digitaal Radicaal et Digital Wallonia.

C'est dans ce contexte que l'avant-projet « Bruxelles numérique » nous est soumis pour avis. Rappelons que ce projet est fortement décrié par nombre d'associations et de professionnels du secteur social bruxellois².

En 2019, les déclarations de politiques générales des différentes entités du pays se faisaient déjà l'écho de cette volonté de dématérialisation des services. Cette mutation est alors essentiellement justifiée par la nécessité « *d'encourager la simplification maximale des procédures, la dématérialisation, la réduction des délais de traitement des dossiers, faciliter l'accès aux informations, réduire les déplacements, les coûts administratifs et de parvenir à une administration exemplaire au niveau environnemental* »³. Cette digitalisation, est-il précisé, doit s'accompagner d'« *actions adéquates pour éviter la fracture numérique et s'assurer que le service reste universel* »⁴. Nous pouvons penser que parmi les objectifs de la digitalisation des services, il y a également la volonté de réduire les coûts, notamment en limitant le personnel⁵, et d'externaliser une partie du travail vers l'utilisateur, le client.

Si le développement des technologies numériques est devenu essentiel dans la vie sociale, économique, culturelle et politique de nos sociétés et peut s'avérer un vrai progrès pour les personnes présentant une situation administrative simple ou disposant des compétences et des outils numériques adéquats, il n'en va pas de même pour quantité de citoyens déjà précarisés et qui risquent de l'être encore davantage.

Pour rappel, selon le Baromètre de l'Inclusion Numérique 2022⁶ :

- En 2021, 92 % des ménages belges disposent d'une connexion internet à leur domicile, ce qui représente une hausse de 15 % sur la dernière décennie, et une hausse de 2 % depuis 2019. Pour autant, en 2021, près d'un ménage pauvre sur cinq en Belgique (18 %) ne dispose pas de connexion internet à son foyer. Cette proportion correspond à environ 183 000 ménages.

² Non à l'ordonnance « Bruxelles numérique » ! - Lire et Écrire (lire-et-ecrire.be); Le projet "Bruxelles numérique" du gouvernement Vervoort mettra en difficulté un Bruxellois sur deux - La Libre ; « Bruxelles numérique », une mesure discriminatoire (ilot.be) ; "Bruxelles numérique", l'ordonnance de la discorde - CBCS

³ Déclaration de politique générale commune au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et au Collège réuni de la Commission communautaire commune, législature 2019-2024, pp. 108-109.

⁴ Déclaration de politique régionale wallonne - 2019-2024, p. 41.

⁵ Voir par exemple : Une raison des licenciements chez Carrefour: des caisses 'automatiques' dans tous ses hypermarchés - rtbf.be ; Moins de distributeurs, parce les Belges se seraient détournés du cash ? 'Il y a de la mauvaise foi derrière cet argument' - rtbf.be

⁶ Fondation Roi Baudouin, Baromètre de l'inclusion numérique 2022, Bruxelles, septembre 2022. Voir aussi la rubrique Faits et chiffres du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.

- Les raisons pour lesquelles ces ménages ne disposent pas d'une connexion internet sont principalement d'ordre économique pour 9 répondants sur 10 ou liées à une difficulté à la faire fonctionner (1 sur 3).
- Au niveau des compétences numériques, près d'un Belge sur deux est aujourd'hui en difficulté, en ce compris des jeunes. Ce chiffre augmente pour les personnes défavorisées sur le plan socio-économique (niveau de revenus) et culturel (niveau du diplôme), dont les personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture, mais aussi les personnes âgées et certaines personnes en situation de handicap.

Ce processus de digitalisation s'est accompagné ces dernières années de la disparition progressive de quantité de guichets physiques qui permettaient à de nombreux citoyens de mener à bien leurs démarches et d'obtenir des réponses en cas de difficultés administratives. Dans le secteur de l'énergie, par exemple, la perte de contact humain pour la transmission des données des compteurs constitue une difficulté supplémentaire pour les personnes les plus vulnérables. Cette digitalisation accrue touche également d'autres domaines, comme la mobilité - avec la disparition progressive des guichets des sociétés de transport (comme dans les gares) et leur remplacement par des bornes digitales - , les services bancaires et les soins de santé⁷. Combien de services physiques décentralisés, d'agences bancaires, de mutualités ou de bureaux de postes ont ainsi été fermés, participant à une désertification de nos villes et campagnes, à un renforcement de l'isolement social des individus et au final à une mise à mal de la cohésion de nos sociétés ?

Cette transformation numérique des administrations et des services rendus par quantité d'opérateurs privés n'est donc pas sans poser problème. Parmi les principaux figurent la question du « non-recours aux droits »⁸ et celle, qui concerne tout particulièrement Unia, de la discrimination potentielle de certains groupes parmi les plus fragilisés.

A **Bruxelles**, en 2017, à la demande du CIRB, plusieurs chercheurs ont eu « *pour ambition générale de mieux cerner le phénomène des inégalités numériques urbaines en Région de Bruxelles-Capitale (ampleur, nature, disparités géographiques) en vue de proposer des pistes pour le développement d'une stratégie durable et intégrée d'inclusion numérique à Bruxelles. Il s'agit d'un travail scientifique qui a une finalité de soutien au processus d'élaboration de politiques* »⁹.

Cette étude a notamment analysé :

- Le niveau de vulnérabilité numérique des communes bruxelloises mis en perspective avec **l'offre de services numériques** ;
- Le niveau de vulnérabilité numérique des quartiers selon **l'âge et le sexe** de la population mis en perspective avec l'offre de services numériques ;
- Le niveau de vulnérabilité numérique des quartiers selon la **situation socio-économique et le sexe** de la population mis en perspective avec l'offre de services numériques.

⁷ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2022). [Lutter contre les risques d'E-exclusion liés à la transformation digitale](#), Newsflash, 30 novembre 2022. Voir aussi étude LUSS/ Région bruxelloise: [La Luss | Fracture numérique et e-santé et Inventaire 2019 \(luss.be\)](#)

⁸ [Le non-recours aux droits – Service de lutte contre la pauvreté \(luttepauvrete.be\)](#) « *Pourquoi les personnes en situation de pauvreté ou de précarité n'arrivent-elles pas à exercer leurs droits ? Le non-accès et le non-recours aux droits – ou 'non take-up' – est une réalité dont l'ampleur est plus grande qu'on ne l'imagine généralement et qui touche plus particulièrement les personnes qui vivent dans la pauvreté. Les causes en sont multiples, les pistes à suivre pour y remédier également* ».

⁹ C.BONNETIER, P.BROTCORNE, P.VENDRAMIN, D.SCHURMANS « *Analyse de la fracture numérique sur le territoire de la région de Bruxelles-capitale rapport pour le CIRB novembre 2017* », UCL, 2017, [analyse-de-la-fracture-numerique-sur-le-territoire-de-la-region-de-bruxelles-capitale \(paradigm.brussels\)](#)

Cette étude constate que : « À l'instar de beaucoup de grandes villes, la Région de Bruxelles-Capitale est composée de zones urbaines qui concentrent depuis plusieurs décennies les populations les moins favorisées sur le plan socioéconomique. **Les enjeux sociétaux des inégalités numériques au sein des populations issues du « croissant pauvre » de la Région bruxelloise (cf. Présentation des enjeux de l'étude, p.1) sont d'autant plus importants que les institutions politiques attendent implicitement que tous les citoyens aient un comportement conforme à une vision standard d'un citoyen numérique. Or, les populations issues de ces quartiers connaissent un risque élevé de confrontation à l'exclusion numérique (nous soulignons). Ils sont moins susceptibles que d'autres d'accéder aux TIC et de se les approprier pleinement. En outre, il leur est parfois difficile de percevoir l'intérêt de ces technologies et donc d'en saisir toutes les opportunités. Les groupes à risques comprennent, selon plusieurs recherches, les personnes les moins qualifiées, les personnes âgées, en situation de handicap, mais aussi les jeunes (NEETS), les femmes et les minorités ethniques. Les exclus du numérique ne constituent donc pas une catégorie sociale homogène (nous soulignons). Au contraire, ils regroupent une large couche de population, incluant des personnes vivant une diversité de situations. Bien que des traits communs puissent être observés, une confrontation à une même situation peut être vécue, interprétée et contournée de manière différenciée. Il existe une diversité d'usagers au sein de chaque classe sociale et de nombreuses recherches proposent des profils bien distincts (Mariën, & Baelden, 2015 ; Schurmans & al. 2016) ».**

Parmi les principaux problèmes qui découlent de la dématérialisation des services, il y a bien sûr la discrimination potentielle de certains groupes parmi les plus fragilisés et la question non moins importante du renforcement du non-recours aux droits :

Discriminations : notre société est de plus en plus duale entre les personnes équipées et familiarisées aux outils et compétences numériques et n'ayant de ce fait pas de difficulté à entrer en contact avec des services digitalisés et les autres. Ce processus peut aboutir à un traitement différencié des citoyens pouvant s'apparenter à l'une ou l'autre forme de discrimination directe ou indirecte.

Non-recours aux droits : comme le soulignait il y a quelques années déjà l'Observatoire de la Santé et du Social de la Région de Bruxelles-Capitale¹⁰, le mouvement de dématérialisation observé au sein des services publics a entraîné la multiplication des paliers d'accès et distancé une part des personnes éligibles des services publics. Pauline Feron et Charlotte Maisin, dans leur analyse sur l'impact de la fermeture des guichets physiques et la dématérialisation des services aux usagers, ne disent pas autre chose, estimant que « les conséquences de l'inaccessibilité des services publics en présentiel sont multiples : elles tendent à renforcer la désaffiliation et l'exclusion sociale des publics précarisés et à accompagner ce décrochage d'un sentiment accru de méfiance et de résignation dans tous les autres types de relations d'aide, y compris avec les services sociaux »¹¹.

La digitalisation de notre société est pourtant un processus irrémédiable qui peut être 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. A une époque où acteurs publics et privés semblent avancer librement dans la conception de leurs outils et procédures numériques, il est nécessaire pour faciliter le recours aux services en ligne qu'un cadre stricte soit élaboré pour uniformiser et simplifier les pratiques.

¹⁰ Observatoire de la Santé et du Social de la Région de Bruxelles-Capitale, *Rapport thématique - Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise*, Partie IV, Bruxelles, 2017, p. 141.

¹¹ Voir la thématique du non-recours aux droits sur le site web du Service de lutte contre la pauvreté : <https://www.luttepauvrete.be/themes/non-recours-aux-droits/> ; voir aussi P. FERON, Ch. MAISIN, "Non-recours toujours ! Fermeture des guichets et dématérialisation des services aux usagèr.es, l'expérience du numéro vert bruxellois – Allo ? Aide sociale », *Pauvreté n°35*, Le Forum Bruxelles contre les inégalités, Bruxelles, Été 2022 p. 20.

4 DÉFINITION DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

« La ‘fracture numérique’, cette expression tant usitée dans les médias, est apparue dans les années 1990 avec le développement des nouvelles technologies de l’information et de la communication (TIC). Aujourd’hui, elle a acquis plusieurs significations, se référant aussi bien à l’accès matériel à ces technologies qu’aux inégalités sociales qui résultent des usages différents que l’on en fait »¹².

« Les technologies changent notre société à la vitesse de l’éclair. Mais les pratiques numériques ne suivent pas pour autant le même rythme ; tout le monde ne surfe pas avec la même aisance sur la vague numérique (...) de nombreuses personnes ne bénéficient pas des possibilités offertes par le numérique, ce qui entrave leur accès à certains droits sociaux »¹³.

Il est habituellement considéré que la fracture numérique se marque à plusieurs niveaux :

- l’accès au matériel et à l’Internet ;
- la maîtrise des compétences liées au numérique ;
- et l’accès aux services digitaux (administration, services bancaires, santé...).

5 ANALYSE D’UNIA

5.1 Recensement des dossiers reçus par Unia

Depuis 2019, Unia a reçu près de deux cents signalements répertoriés par ses collaborateurs sous le terme « fracture numérique ». Ces signalements concernent essentiellement le domaine des biens et services¹⁴.

Dans l’analyse casuistique faite par Unia, les signalements ont principalement trait aux services et activités suivantes : les services publics, les services bancaires, la téléphonie, les soins de santé, les commerces, les transports, , l’énergie, la culture, l’Horeca, l’accès au territoire et le sport.

Dans les signalements reçus par Unia, les critères de discrimination invoqués sont l’âge, le handicap, la fortune, l’origine sociale et les conditions sociales.

A titre d’exemple, Unia a reçu comme signalement l’impossibilité :

- de prendre RDV auprès d’un assistant social d’un CPAS sans passer par mail ;
- d’obtenir un certificat d’acte de décès par une autre voie que l’email dans une commune bruxelloise ;
- de payer son parking en liquide dans un certain nombre de communes bruxelloises.

¹² [fracture-numerique.pdf \(cpcp.be\)](#)

¹³ <https://kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique-2022> Baromètre de l’Inclusion Numérique 2022, UCL-VUB-Statbel-Fondation Roi Baudouin, 2022.

¹⁴ Le très large secteur des biens et services comprend entre autres l’offre et l’accès au logement, aux services financiers, à l’horeca, aux transports, aux soins de santé, aux services publics, à la vie culturelle et aux services divers proposés par les professions libérales. Cela ne signifie cependant pas que ces domaines ne sont pas concernés par la problématique. En effet, le Baromètre Inclusion Numérique 2022 (op.cit.) dénombre 13% de demandeurs d’emploi dans les non-utilisateurs d’internet.

5.2 Analyse de la fracture numérique dans les services publics eu égard à la législation antidiscrimination

5.2.1 Législation et définition de la discrimination

La législation antidiscrimination est déclinée dans différents textes nationaux et internationaux, notamment en fonction des compétences concernées. Ainsi, en matière de biens et services, en fonction de l'activité visée, il s'agira tantôt de la loi antidiscrimination fédérale du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discriminations, tantôt des ordonnances et décrets bruxellois et communautaires.

Ces législations définissent la discrimination d'une manière similaire, en partant de domaines protégés (6.2.2), en définissant des comportements interdits (6.2.3), en énumérant des critères protégés, qui, eux, varient en fonction des législations (6.2.4) et en intégrant un système de justification, qui varie également en fonction des domaines et des critères (6.2.5).

Nous emploierons le terme générique de législation AD dans cet avis pour faire référence à toutes ces législations.

5.2.2 Domaines protégés

Le domaine des biens et services regroupe notamment les services publics.

5.2.3 Comportements interdits

La législation AD liste les comportements qui sont interdits. Il s'agit de la discrimination directe, la discrimination indirecte, le refus d'aménagement raisonnable, le harcèlement, les discours de haine, les délits de haine et l'injonction à discriminer.

Seuls les trois premiers comportements seront analysés dans le cadre du présent avis, les autres comportements n'étant pas directement pertinents pour le sujet qui nous occupe.

On parle de **discrimination directe** lorsqu'une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre dans une situation comparable en raison d'une caractéristique qui est protégée par la loi. En d'autres termes, il y a discrimination directe lorsqu'une personne ou un groupe de personnes est traité différemment en raison d'un critère protégé, traitement qui n'est pas justifié.

On parle de **discrimination indirecte** lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique apparemment neutre est susceptible d'entraîner, par rapport à d'autres personnes, un désavantage particulier pour des personnes caractérisées par l'un des critères protégés et lorsque cette distinction ne peut pas être justifiée.

Enfin, la législation stipule que le **refus d'aménagements raisonnables** pour les personnes en situation de handicap constitue une discrimination. Les aménagements raisonnables sont des mesures appropriées, prises en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne présentant un handicap d'accéder et de participer à la vie en société.

La fracture numérique est couverte par la situation de discrimination indirecte et parfois, en présence d'une personne en situation de handicap, de refus d'aménagements raisonnables. En effet, elle ne

concerne pas directement des personnes protégées par un critère de discrimination, mais bien indirectement, des personnes désavantagés par des règles d'apparence neutre.

Il est important de souligner que la législation AD ne requiert pas une intention pour établir s'il y a discrimination ou pas. C'est le fait discriminatoire lui-même qui est visé par la loi, qu'il soit volontaire ou non, qu'il soit conscient ou non dans le chef de son auteur.

La digitalisation des services a un impact important sur des personnes protégées par des critères de discrimination.

5.2.4 Critères protégés

Les critères de discrimination sont entre 19 et 22, en fonction des législations applicables. Toutes les législations reprennent les 19 critères « de base »: les 5 critères dits « raciaux » (prétendue race, couleur de peau, nationalité, ascendance (juive) et origine nationale ou ethnique), le handicap, les convictions philosophiques ou religieuses, l'orientation sexuelle, l'âge, la fortune (autrement dit les ressources financières), l'état civil, les convictions politiques, les convictions syndicales, l'état de santé, les caractéristiques physiques ou génétiques, la naissance et l'origine sociale.

Certaines législations régionales rajoutent notamment les critères du statut de séjour, de la composition de ménage ou des responsabilités familiales et de la condition sociale.

La fracture numérique touche principalement les **critères** de la langue, de l'âge, du handicap, de la fortune, de l'origine sociale¹⁵, de la condition sociale¹⁶ et de l'origine nationale.

Par ailleurs, la fracture numérique peut toucher des **situations multidimensionnelles**, dans lesquelles les critères tantôt s'additionnent (une personne en situation de handicap qui éprouve des difficultés à se déplacer et qui est aussi âgée), tantôt se croisent (la dimension intersectionnelle : une personne en situation de handicap et dont les revenus ne sont pas élevés qui aurait besoin d'une application particulière qui est coûteuse pour elle). Ainsi, par exemple, il est possible, en combinant le critère de la fortune et celui de l'origine sociale, d'atteindre des situations non couvertes par le critère de la condition sociale.

¹⁵ L'origine sociale fait référence à l'appartenance à une classe sociale. Ce critère protège les individus qui seraient discriminés sur la base de leurs origines familiales et de leur réseau social. Ainsi, par exemple, on peut lire sur le site de Lire et Ecrire que « *près de 15 % des enfants quittent l'enseignement primaire sans le Certificat d'études de base (CEB). Les causes de ces échecs sont multiples. Elles sont le plus souvent liées à des ruptures familiale, scolaire, sociale, identitaire, culturelle. Elles sont également toujours liées à la relation difficile, voire antagoniste, entre une appartenance sociale et le « monde des savoirs scolaires », cela, dans le contexte d'un système scolaire particulièrement discriminant et inéquitable* » ([Questions fréquentes - Lire et Écrire \(lire-et-ecrire.be\)](#)).

¹⁶ Le critère de la condition sociale est essentiel pour Unia, qui plaide pour qu'il soit intégré uniformément dans toutes les législations. Cette approche rejoint l'analyse de J.C. Benito Sanchez, qui souligne que « *la discrimination socio-économique nous permet également d'aborder de manière holistique les situations de discrimination intersectionnelle en raison de facteurs liés au statut et de facteurs socio-économiques, qui, sans cette grille d'analyse, ne seraient que partiellement traitées par les cadres juridiques d'antidiscrimination. La discrimination socio-économique englobe en outre une dimension distincte que d'autres motifs n'abordent pas : la construction de la « pauvreté » en tant que statut et l'« altérisation » des personnes pauvres comme méritant moins de considération et de respect, ainsi que les comportements discriminatoires qui peuvent avoir lieu sur cette base* » (Benito Sanchez J.C., « *Securing housing for all in diverse European societies : applying international and European antidiscrimination law to the housing context* », Thèse présentée dans le but d'obtenir le titre de docteur en science juridique, Prom. : Ringelheim J., <http://hdl.handle.net/2078.1/239841>, p.110). Ce critère, très englobant, n'est, à l'heure actuelle, pas encore repris dans la législation fédérale. Il l'est par contre dans certaines matières bruxelloises et est, en principe, en voie de l'être dans toutes les législations AD.

Enfin, le critère du genre semble ignoré des différentes analyses de la fracture numérique¹⁷, mais requiert certainement une analyse plus approfondie.

5.2.5 Justifications

Différents systèmes de justification en fonction de domaines/critères

En matière de biens et services, les distinctions indirectes ou les refus d'aménagements raisonnables doivent pouvoir être justifiés de façon objective et raisonnable – c'est-à-dire être proportionnées, soit appropriées et nécessaires, au but légitime poursuivi – pour ne pas être considérés comme des discriminations.

Les justifications apportées à la digitalisation des services sont diverses, mais comme souligné dans notre introduction, ont souvent traités à des arguments d'ordre économique mais pas uniquement : efficacité et rapidité de traitement (communication instantanée) , sécurité (éviter la perte de dossiers) , diminution de la charge administrative des usagers... Le projet de travaux préparatoires pour l'avant-projet de décret et ordonnance conjoints souligne même que la digitalisation permettra l'automatisation du recours aux droits des citoyens.

Dans l'analyse individuelle d'une situation de fracture numérique qui cause un dommage à une victime, il faudra dès lors analyser la proportionnalité de cet objectif (économique).

La clause de sauvegarde

L'ensemble des législations anti-discrimination (adoptées à tous les niveaux de pouvoir) précise qu'une distinction directe ou indirecte fondée sur l'un des critères protégés ne s'analyse pas en une forme de discrimination prohibée lorsque cette distinction directe ou indirecte est imposée par ou en vertu d'une norme législative. En d'autres mots, une distinction opérée sur la base d'une loi, d'un décret ou d'une ordonnance n'est pas considérée comme une discrimination au sens de la loi antidiscrimination et Unia ne peut donc pas intervenir au niveau individuel. Cet article, appelé « clause de sauvegarde », empêche ainsi d'incriminer directement les législations qui entraîneraient une distinction de traitement dans le cadre d'une situation individuelle, puisqu'elles ne peuvent être considérées comme créatrices de discriminations.

En tout état de cause, les textes légaux doivent être conformes à la Constitution (par exemple à l'art.22ter de la Constitution qui consacre le droit à la pleine inclusion et aux aménagements raisonnables des personnes en situation de handicap, ou les articles 10 et 11 qui interdisent la discrimination de manière générale) et aux traités internationaux (par exemple la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées) que la Belgique a ratifiés, aux directives européennes et à la Charte des droits fondamentaux.

5.2.6 Particularité du handicap et des aménagements raisonnables

L'aménagement raisonnable est abordé, dans cet avis, dans le cadre de la législation antidiscrimination et donc expliqué avant l'accessibilité, puisque l'accessibilité est envisagée dans le cadre des droits humains et des obligations européennes. Cependant, lorsqu'un aménagement raisonnable est nécessaire, c'est d'abord le signe d'un échec de l'accessibilité. En effet, l'accessibilité (sinon pour tous au moins pour le plus

¹⁷ [Intersectionnalité et genre face aux inégalités numériques – Repères critiques à destination de l'Éducation permanente – ARC – Action et Recherche Culturelles \(arc-culture.be\)](#)

grand nombre) relève d'une approche structurelle, institutionnelle alors que l'aménagement raisonnable est d'abord une mesure individuelle dans un cas précis. Il est donc primordial de d'abord envisager l'accessibilité (intégrale) avant de revendiquer un aménagement raisonnable.

Les législations anti discrimination stipulent que le refus des aménagements raisonnables à l'égard d'une personne en situation de handicap constitue une discrimination. Par ailleurs, l'article 22ter de la Constitution belge stipule que « *chaque personne en situation de handicap a le droit à une pleine inclusion dans la société, y compris le droit à des aménagements raisonnables* ».

« Les aménagements raisonnables sont des mesures appropriées, prises en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne handicapée d'accéder et de participer à la vie en société sur un pied d'égalité avec les autres, sauf si ces mesures imposent à l'égard de la personne qui doit les adopter une charge disproportionnée ».

L'obligation de fournir des aménagements raisonnables aux personnes en situation de handicap est une réponse à l'environnement inapproprié auquel elles sont souvent confrontées. Cela n'est pas en contradiction avec l'égalité de traitement des personnes, car l'aménagement garantit simplement que les personnes en situation de handicap soient traitées de manière égale.

L'obligation de mettre en place des aménagements raisonnables incombe au prestataire de services.

Un aménagement raisonnable doit être efficace, respectueux de la personne, assurer sa sécurité et ne doit pas être assumé financièrement par la personne en situation de handicap.

Pour évaluer le caractère raisonnable d'un aménagement, il convient d'utiliser au moins les indicateurs suivants : l'impact financier, l'impact organisationnel, la fréquence et la durée d'utilisation, l'impact sur la qualité de vie de l'utilisateur, l'impact sur l'environnement et sur les autres utilisateurs, la disponibilité d'alternatives, le (non) respect de normes claires ou légales.

Ces indicateurs doivent toujours être considérés les uns par rapport aux autres et chaque situation doit être évaluée individuellement.

5.2.7 La distinction de traitement est-elle justifiée ?

Les arguments avancés dans l'avant-projet de décret et d'ordonnance conjoints sont : « la rapidité de traitement, l'augmentation de la sécurité, la quasi-disparition des pertes de dossiers, la diminution de la charge administrative des usagers ». Ces objectifs doivent dès lors être mis en balance avec les besoins d'accès aux services publics concernés.

Cette balance de proportionnalité devra tenir compte de l'impact particulièrement grave, notamment au niveau de l'autonomie, d'un public largement défavorisé.

Comme l'écrit Lire et Ecrire, « *les difficultés de maîtrise de l'écrit renforcent gravement la précarité des personnes concernées : documents administratifs non traités, factures non payées, documents signés à l'aveugle et conduisant au surendettement où aux abus de droit, difficultés d'accès au logement, etc. Ces difficultés renforcent également leur dépendance vis-à-vis d'un tiers (conjoint, enfant, voisins, assistant social...).* Pour les adultes migrants, la précarité est également souvent relative au statut administratif, aux procédures qui y mènent et aux politiques qui les sous-tendent (...) »¹⁸.

¹⁸ [Qu'est-ce que l'alphabétisation ? - Lire et Écrire \(lire-et-ecrire.be\)](https://lire-et-ecrire.be/)

5.3 La vulnérabilité et l'approche intersectionnelle

Dans le cadre de l'analyse **intersectionnelle**, il y a lieu de tenir compte de l'approche contextuelle de celle-ci. En effet, cette analyse tient compte du contexte historique, social et politique dans lequel la discrimination se déroule. L'approche contextuelle élargit donc le focus : on analyse la situation individuelle de la victime au regard du contexte plus général, historique, social et politique ou d'une pratique systémique, ce qui permet de mettre en lumière la vulnérabilité de certains groupes, qui doit être prise en compte dans le traitement d'une personne appartenant à ces groupes, voire d'entraîner des mesures d'actions positives vis-à-vis des personnes faisant partie de ces groupes.

Dans le cadre de cette approche contextuelle, il ne peut être ignoré que ces dernières années, l'enchaînement des crises tend à toucher les mêmes vulnérabilités ou en tout cas des personnes qui ont déjà été ébranlées par d'autres crises : crise environnementale, crise du logement, crise sanitaire, crise de l'accueil, crise énergétique, etc. Ces situations de crise ou de changement créent, ou en tout cas cristallisent et renforcent, l'état de **vulnérabilité**¹⁹ préexistant chez certaines personnes. Une vulnérabilité supplémentaire s'ajoute, et est liée à la situation de crise ou de changement²⁰.

Or, la maîtrise de l'environnement par l'individu ne dépend pas de sa seule volonté mais présuppose un rôle actif de l'Etat, qui doit rendre possible cette interaction - en particulier lorsque les situations de vulnérabilités extrinsèques à l'individu le limitent et l'empêchent d'agir pleinement - en gommant au maximum ces situations de vulnérabilité.

Ainsi, comme le relève Olivier De Schutter dans son Rapport du Rapporteur spécial sur les droits de l'homme et l'extrême pauvreté :

*« L'exigence d'égalité de traitement repose sur quatre préceptes distincts²¹. Premièrement, les États devraient garantir l'égalité devant la loi, en veillant à ce que les cadres réglementaires et politiques ne soient pas discriminatoires à l'égard des personnes en situation de pauvreté. Deuxièmement, les États devraient garantir l'égalité de protection de la loi, en veillant à ce que les agents de l'État ne commettent pas de telles discriminations. **Ce précepte devrait inclure l'obligation faite aux organismes publics d'évaluer en amont l'impact de leurs décisions sur les inégalités et la Pauvreté (nous soulignons) (...)** Sur ces différents aspects, les dispositions légales qui interdisent la discrimination fondée sur les désavantages socioéconomiques devraient s'attaquer non seulement à la discrimination directe (la prise de décisions défavorables en raison de la faiblesse de revenus ou de richesses), **mais aussi à la discrimination indirecte, lorsque la référence à des critères ou procédures apparemment neutres affecte délibérément ou inconsciemment les personnes en situation de pauvreté de manière disproportionnée (nous soulignons)**. Tel est le cas pour des critères comme le niveau d'alphabétisation, le chômage, l'absence de domicile fixe, le lieu de résidence (quartiers défavorisés par exemple) ou, comme*

¹⁹ « La vulnérabilité se caractérise comme l'état d'une personne qui, en raison de certaines circonstances, ne peut, en droit ou en fait, jouir de l'autonomie suffisante pour exercer ses droits fondamentaux, ce qui justifie en retour une protection accrue des pouvoirs publics par différents procédés », D. Roman, « Vulnérabilité et droits fondamentaux – rapport de synthèse », *R.D.L.F.*, 2019, chron. no 19, p. 2, www.revuedlf.com

²⁰ Sur ce point et pour plus d'informations sur l'approche dynamique de la vulnérabilité, voir I. Hachez, M. Hardt, L. Losseau, O. Nederlandt, S. Sarolea, L. Traille « Des personnes vulnérables aux situations de vulnérabilité : à quoi sert le droit en temps de Covid ? », *Revue trimestrielle des droits de l'homme*, 2021, no.128, p. 929-990.

²¹ Cité par Olivier de Schutter : Voir Pacte international relatif aux droits civils et politiques, art. 26

mentionné plus haut, la source de revenus (comme le recours à l'aide sociale) ou l'occupation de formes d'emploi précaires (...) »²².

Il est indispensable de prendre en compte de façon prioritaire les situations de vulnérabilité vécues par certaines personnes/certains groupes de personnes dans les stratégies de digitalisation des services au sens large. Ces situations de vulnérabilité requièrent une attention particulière de la part des autorités publiques. Il s'agit d'atténuer l'impact des mesures prises pour ces publics et d'envisager une transition vers des systèmes non créateurs de vulnérabilités.

6 LA FRACTURE NUMERIQUE AU REGARD DES DROITS HUMAINS

6.1 L'accessibilité des services publics ou ouverts au public

Comme vous le relevez dans votre demande d'avis, « *la Commission européenne dans son Plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne précise pourtant que : ' Les administrations publiques devraient de préférence, fournir des services par voie électronique (notamment des informations lisibles en machine), tout en conservant d'autres canaux de communication au bénéfice de ceux qui, par choix ou par force, sont hors connexion*²³.

6.1.1 L'accessibilité des services publics et d'intérêt général

Selon la Commission européenne, certains services doivent être considérés comme étant d'intérêt général et, par conséquent, doivent faire l'objet d'obligations de service public spécifiques. Ces services peuvent être fournis tant par des opérateurs publics que privés.

Sont ainsi visés, par exemple: les transports publics, les services postaux et les soins de santé.

« *Il existe trois catégories de services d'intérêt général répertoriés au niveau européen: économiques, non économiques et sociaux.*

- **Services d'intérêt économique général** : *il s'agit des services de base fournis à titre onéreux, tels que les services postaux. Ils sont soumis aux règles européennes régissant le marché intérieur et la concurrence. Ces règles peuvent toutefois faire l'objet de dérogations si cela s'avère nécessaire pour protéger l'accès des citoyens aux services de base.*
- **Services non économiques, tels que la police, la justice et les régimes légaux de sécurité sociale** : *ils ne sont soumis à aucune législation européenne spécifique, ni aux règles régissant le marché intérieur et la concurrence.*
- **Services sociaux d'intérêt général** : *ils répondent aux besoins des citoyens vulnérables et se fondent sur les principes de solidarité et d'égalité d'accès. Ils peuvent être de nature économique ou non économique. Il s'agit par exemple des systèmes de sécurité sociale, des services de l'emploi ou des logements sociaux »²⁴.*

En 2011, l'UE a adopté le cadre de qualité pour les services d'intérêt général (SIG) dans l'Union européenne. Ce cadre garantit notamment l'accès de tous les citoyens aux services essentiels.

²² Rapport-du-Rapporteur-special-sur-les-droits-de-l'homme-et-l'extreme-pauvrete.pdf (droitpauvrete.be)

²³ EUR-Lex - 52016DC0179 - EN - EUR-Lex (europa.eu)

²⁴ Services d'intérêt général (europa.eu)

Par ailleurs, le Tribunal administratif de Rouen a, le 18 février 2021, annulé un arrêté communal qui imposait aux personnes étrangères d'introduire leur demande de permis de séjour uniquement par voie électronique.

6.1.2 Le droit à l'accessibilité des services pour les personnes en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap sont particulièrement confrontées à la fracture numérique. Selon Statbel, l'accès au numérique des personnes fortement limitées dans leurs activités quotidiennes en raison d'un handicap, d'une affection ou de problèmes de santé de longue durée diffère largement de celui de la population totale : « Ainsi, si 6% de la population des 16-64 ans n'a pas accès à internet à son domicile, ce taux est trois fois plus élevé pour les personnes fortement limitées. Constat identique pour ce qui concerne l'utilisation d'internet : 81% seulement des personnes fortement limitées ont été sur internet au cours des trois derniers mois contre 95% de la population totale »²⁵.

Dès lors, la numérisation des services publics et d'intérêt général crée des risques de discrimination indirecte pour les personnes handicapées (cf. point 7.2.3). Même si elles ont droit à des aménagements raisonnables, Unia constate que ce droit leur est difficilement mobilisable lorsqu'elles seront confrontées à un service uniquement digitalisé. Dès lors, pour éviter des situations discriminatoires qui deviennent de plus en plus fréquentes, les autorités devraient prendre, conformément à leurs engagements internationaux, toutes les mesures appropriées pour garantir un accès aisé des personnes handicapées aux services ouverts ou fournis au public.

Ainsi, la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, ratifiée par la Belgique en 2009, exige de ses parties en son article 9 qu'elles prennent des *mesures appropriées pour assurer aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales.*

Le gouvernement fédéral s'est fixé pour objectif de réduire la charge administrative de 30 % en passant notamment par la numérisation des services. Conscient que cette numérisation ne doit pas se faire aux dépens de certains groupes vulnérables dont les personnes en situation de handicap, le gouvernement s'est engagé, au travers du Plan d'action Fédéral Handicap, à intégrer les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap dans le plan global de modernisation prévu pour améliorer la qualité des services publics, en garantissant et améliorant les mécanismes d'accueil et d'information pour ce public. Comme Unia l'a mentionné dans l'évaluation intermédiaire de ce plan, cette mesure ne peut être réalisée qu'en garantissant légalement un accès non numérique efficace aux services publics pour les personnes handicapées non-connectées.

²⁵ 3 décembre, Journée internationale des personnes handicapées | Statbel (fgov.be)

6.2 Le droit à l'accessibilité des services pour les personnes en situation de pauvreté

Le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale et Unia ont rendu un avis conjoint en matière de fracture numérique et de public analphabète ou illettré²⁶. Cet avis mentionnait notamment que : « L'accessibilité numérique est enjeu majeur pour les personnes en situation de pauvreté. Dans ses différents travaux, le Service de lutte contre la pauvreté a mis en lumière l'absence de continuité des services publics pour les personnes privées d'accès à Internet. Si la crise du COVID-19 a amorcé un changement qui est amené à perdurer dans le temps par rapport au degré de digitalisation présent dans différents domaines de la vie des citoyens (scolarité, santé, accès aux services, etc.), il est nécessaire d'intensifier la lutte contre la fracture numérique qui crée des inégalités d'accès aux droits et aux services publics touchant surtout les personnes en situation de pauvreté.

Lorsqu'il s'agit de garantir des services à tous les citoyens, l'attention ne devrait pas seulement être portée sur l'accès numérique et sur le développement et le renforcement des compétences numériques, mais bien sur une combinaison de canaux garantissant des services accessibles par voie numérique, mais aussi par téléphone ou par des guichets physiques²⁷.

Dans ses différents travaux, le Service de lutte contre la pauvreté a mis en lumière l'absence de continuité des services publics pour les personnes privées d'accès à l'internet et insiste sur la nécessité de lutter contre la fracture numérique. Des mesures concrètes sont nécessaires si l'on veut éviter que les personnes les plus vulnérables ne restent au bord de l'autoroute numérique et ne se voient priver de certains droits.

Dans un avis concernant l'avant-projet de loi portant réforme des tarifs sociaux relatifs aux services de communications électroniques²⁸, le Service de lutte contre la pauvreté recommandait l'instauration d'un tarif social pour les bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM), avec un octroi automatique par le biais des données BIM disponibles auprès de la Banque carrefour de la sécurité sociale. Début novembre 2022, la proposition de réforme des tarifs sociaux pour la communication électronique de la ministre Petra De Sutter a enfin été acceptée, ce qui devrait permettre de toucher de manière automatique différents groupes de population à faibles revenus. Le nouvel abonnement internet social vaudra pour les personnes qui ont déjà droit au tarif social pour le gaz et l'électricité et entrera en vigueur en janvier 2024. Il en coûtera désormais 19 euros (tarif unique) aux plus de 500 000 bénéficiaires qui pourront potentiellement y avoir accès. Pour lutter contre le non-recours à cette mesure, un courrier sera envoyé aux ayants droit.

Ensuite, il est primordial de prévoir des alternatives au « tout numérique » en maintenant des guichets et une présence humaine pour les services publics. Un point d'attention important pour les participants à la concertation qui a mené au Rapport bisannuel 'Solidarité et pauvreté' : « *Le numérique est important pour l'automatisation des droits... mais il ne faut pas que le virtuel prenne le pas sur le réel. Le risque aussi, c'est qu'on supprime encore des bureaux avec contact physique pour les organismes publics, par exemple* ». L'accessibilité aux services numériques doit en outre pouvoir être évaluée, ce qui implique de vérifier systématiquement si tout le monde peut recourir aux services de manière égale et si une alternative est

²⁶ Fracture numérique : comment réduire les inégalités ? | Unia

²⁷ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2020). [Input van het stakeholdersoverleg i.f.v. de Vlaamse Taskforce Kwetsbare gezinnen, op vraag van de Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding](#), p. 13-22.

²⁸ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2022). [Avis du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale concernant l'avant-projet de loi portant réforme des tarifs sociaux relatifs aux services de communications électroniques](#).

prévue²⁹. Sans oublier une communication proactive, ciblée et adaptée en direction des publics vulnérables, ainsi qu'une formation adéquate des acteurs de terrain aux nouvelles technologies et à leur utilisation, afin de permettre un accompagnement personnalisé de ces publics.

Enfin, inscrire le droit à Internet dans la Constitution pourrait également contribuer à lutter contre l'E-exclusion, en renforçant de ce fait la protection des droits sociaux. Dans ses différents travaux, le Service de lutte contre la pauvreté a mis en lumière l'absence de continuité des services publics pour les personnes privées d'accès à Internet et insisté sur la nécessité de lutter contre la fracture numérique. L'Institut fédéral pour la protection et la promotion des droits humains (IFDH) a repris ces éléments dans son avis relatif aux propositions de révision de l'article 23 de la Constitution en vue de consacrer le droit à Internet et la neutralité des réseaux Internet³⁰. L'IFDH y soutient ainsi qu'« *une consécration explicite du droit d'accès à l'Internet dans la Constitution est susceptible de renforcer la protection, la jouissance et l'exercice d'autres droits humains, en ce compris les droits économiques, sociaux et culturels* ».

La lutte contre l'E-exclusion constitue donc un enjeu fondamental auquel le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale entend bien continuer à être attentif, en concertation avec les personnes en situation de pauvreté et leurs associations, ainsi que tous les acteurs impliqués. Plusieurs plans et actions du gouvernement encouragent la poursuite de la transformation digitale³¹, mais il apparaît clairement que les différents groupes de population ne sont pas tous armés de la même manière face à des services numériques toujours plus étendus. Il convient donc d'élaborer des mesures supplémentaires fortes pour garantir l'accès de tous à Internet, au matériel ICT et aux compétences numériques, dans une approche interfédérale et avec un alignement des politiques aux différents niveaux de pouvoir. L'impact financier de la digitalisation est d'ailleurs un des thèmes discuté durant la concertation organisée en vue du prochain Rapport bisannuel du Service, sur la dimension financière de la pauvreté, qui sera publié en décembre 2023 ».

6.3 Le droit à la vie privée

Reconnu par de nombreux instruments internationaux³², le droit à la vie privée est un droit humain fondamental : « *Le respect de la vie privée peut être considéré comme la présomption que tout individu a droit à un espace dans lequel il peut s'épanouir, interagir et jouir d'une liberté en toute autonomie, une « sphère privée » dans laquelle il est libre d'interagir ou non avec d'autres personnes et peut échapper à l'intervention de l'État et à toute intervention excessive non sollicitée d'une tierce partie* »³³.

La dématérialisation des services soulève de nombreuses questions en terme de respect de la vie privée car elle entraîne des situations de dépendance pour les personnes qui ne disposent pas des aptitudes numériques ou qui ne sont pas connectées vis-à-vis de leurs proches, d'un voisin, d'un service

²⁹ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, Rapport bisannuel 2014-2015 'Services publics et pauvreté', décembre 2015.

³⁰ Institut fédéral pour la protection et la promotion des droits humains, 'Propositions de révision de l'article 23 de la Constitution en vue de consacrer le droit à l'internet et la neutralité des réseaux internet', Avis n° 4/2022 du 18 février 2022.

³¹ Voir entre autres le Plan National pour la reprise et la résilience, et la contribution du Service de lutte contre la pauvreté dans l'analyse d'impact sociale de ce plan : Contribution du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale dans le cadre du Plan National pour la Reprise et la Résilience, 13 avril 2021.

³² Par exemple : Déclaration universelle des droits de l'homme en son article 12 et Pacte international relatif aux droits civils et politiques en son article 17

³³ CONSEIL DES DROITS DE L'HOMME, *Le droit à la vie privée à l'ère du numérique : Rapport du Haut-Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme*, 2018. Disponible sur : <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G18/239/59/PDF/G1823959.pdf?OpenElement>

d'accompagnement, voir du personnel des Espaces Publics Numériques. En assistant les personnes en difficulté dans leurs formalités administratives digitales, ces aidants ont souvent accès à des données personnelles et sensibles.

7 CONTACTS UNIA

Thomas.Vanzwol@unia.be

Marie-Ange.Vandecandelaere@unia.be