

Pour l'inclusion numérique : l'humain d'abord, le numérique ensuite

[Lauriane Paulhiac](#) (CABAN) Créé le 08/06/2022 : Identifiant: N°138

Aujourd'hui en Belgique, 4 adultes sur 10 sont à risque d'exclusion numérique. Un chiffre qui monte à 75 % chez les personnes avec des faibles revenus et un niveau de diplôme peu élevé. Elles sont respectivement 55 % et 67 % à ne pas effectuer de démarches administratives en ligne. La suppression des guichets, des accueils et de l'accompagnement humain limite, pour près d'une personne sur deux, l'accès aux services essentiels et aux droits fondamentaux.

Nous, acteurs de terrain de l'inclusion numérique et acteurs sociaux, sommes très inquiets face à ces situations d'exclusions produites par une transition numérique sans accompagnement humain.

Voici nos constats : pour une partie de la population, il n'est pas légitime d'avoir besoin du numérique dans tous les aspects de la vie privée et citoyenne. Cela signifie que certains Bruxellois ont besoin d'un accompagnement numérique de A à Z, pour la moindre démarche administrative. Qu'il s'agisse de questions d'ordre privé, professionnel ou administratif, les citoyens sont obligés de se doter d'outils qu'ils n'ont pas demandés, pour lesquels ils n'ont ni les compétences ni les moyens financiers ou techniques. Les services d'intérêt général sont devenus difficilement accessibles. Les citoyens se retrouvent devant des guichets fermés, obligés de prendre un rendez-vous sur internet, d'utiliser l'e-mail, un mode d'authentification avec carte d'identité ou l'application Itsme. L'accès aux services essentiels est un véritable parcours du combattant pour les citoyens à risque d'exclusion numérique. Face à cette inaccessibilité et aux situations d'urgence et de détresse des citoyens, ce sont les aidants, les accompagnants numériques, qui prennent en charge la lourde tâche de faire le lien entre les citoyens et leurs administrations. Mais les aidants numériques, les assistants sociaux et l'ensemble des travailleurs sociaux en général n'ont ni les moyens humains, ni les connaissances techniques, ni les financements à la hauteur de cette surcharge de travail. Nous ne pouvons que constater le problème croissant du non-recours aux droits sociaux. Ce non-recours est particulièrement discriminant pour les citoyens les plus précaires, qui sont les plus concernés par les inégalités sociales numériques. Alors que ces difficultés existaient déjà, le numérique a créé une couche de complexité supplémentaire, et ce ne sont pas les services publics eux-mêmes qui résolvent cette problématique, mais les acteurs de terrain et le secteur associatif obligés de « faire avec » sans moyens supplémentaires. Au-delà de ce non-transfert de moyens financiers, le numérique est source de trop nombreux dysfonctionnements (bugs, formulaires introuvables, problèmes d'authentifications...) et les situations des personnes parfois tellement complexes que seul l'humain est assez efficace pour y faire face. Face à cette logique binaire, les citoyens perdent leur autonomie et se trouvent, dans leur contact avec les administrations, dépendants d'associations, d'assistants sociaux, d'un CPAS ou de leurs proches. La Covid-19 était un révélateur. La fermeture des guichets a été un choix politique. Leur non-réouverture en est un également. Le « digital first » ne fonctionne pas ! Nous revendiquons l'humain d'abord et le numérique ensuite.

Nous demandons au Parlement bruxellois :

- 1. de se pencher sérieusement sur les conséquences néfastes de la dématérialisation ;**
- 2. de doter correctement les acteurs de terrain et les services publics de moyens humains qui permettent d'accompagner les citoyens, et de prendre une ordonnance obligeant les services essentiels à être accessibles et de la même qualité pour tous ;**
- 3. de prendre des mesures contre les inégalités sociales numériques, sans en faire peser la responsabilité sur les citoyens ;**
- 4. de concevoir les processus dématérialisés.**