

**La campagne  
contre  
l'ordonnance  
"Bruxelles  
Numérique"**



## CONTEXTE GÉNÉRAL

- Les services publics (et essentiels) se numérisent
- Numérisation fondée sur l'écrit, pour la norme, peu accessible et risque de bugs
- Moins de repères/contacts humains : guichets, téléphones, courriers, emplacements
- En Belgique, 1 adulte sur 2 est en vulnérabilité numérique (75% des personnes peu qualifiées) :
  - Accès
  - Usages
  - Implications sociales





## CONSÉQUENCES

### Non-recours aux droits et aux services

- Par non-connaissance
- Par non-demande
- Par non-réception

### D'autres conséquences

- Perte d'autonomie
- Coûts supplémentaires
- Augmentation de demandes aux services et associations de première ligne





## L'ORDONNANCE « BRUXELLES NUMÉRIQUE »

+/- 200 associations et institutions bruxelloises appartenant à différents secteurs

### Positionnement :

- Non à l'ordonnance Bruxelles numérique! Nous voulons une autre ordonnance centrée sur l'accessibilité des services d'intérêt général
- Si l'ordonnance Bruxelles numérique devait être malgré tout votée: garantir des guichets physiques et des services téléphoniques, accessibles et de qualité, dans les administrations
- La place du numérique dans la société doit faire l'objet d'un large débat public





## COLLECTIF PUNCH



Étude sur la dématérialisation des services d'intérêt général 2019-2022

Campagne LEE « Les oubliés du numérique » 8/09/2020

Campagne LEE « Les oubliés du numérique » 8/09/2021

Campagne LEE - Rassemblements 8/09/2022  
SPF Finances et Commune Schaerbeek

Rencontre associative 22/09/2022  
**CE QUI NOUS ARRIVE**

Jeudi de l'Hémicycle du Parlement francophone bruxellois 6/10/2022

Carte Blanche 14/11/2022  
*La Libre*

Rencontre avec le cabinet du Ministre de la transition digitale

Rencontre avec le Gouvernement régional 19/01/2023

Rassemblement 06/12/2022  
Place de l'Albertine

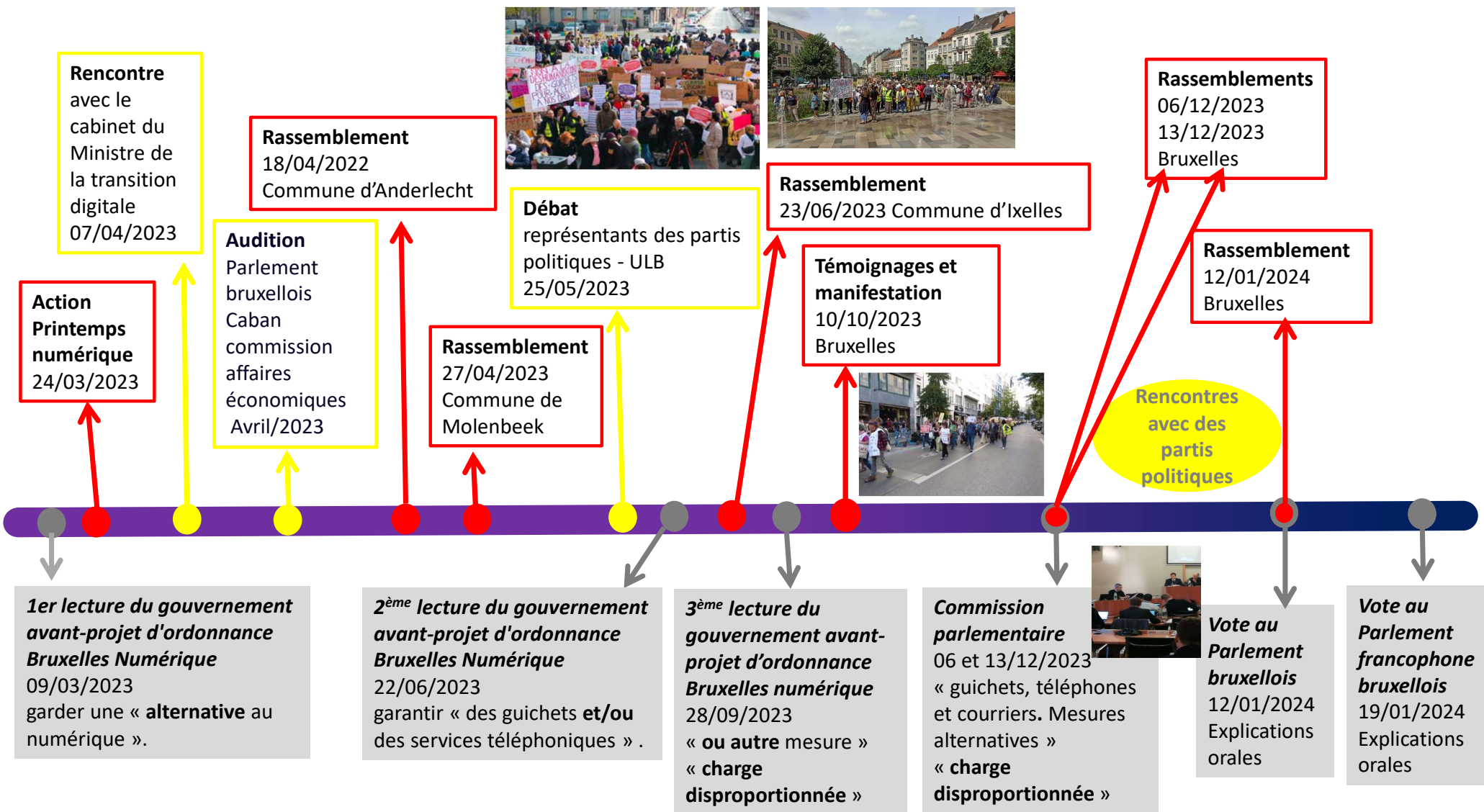
Avis d'UNIA relatif à l'impact de la digitalisation des services sur les pers analphabètes 03/02/2023



Participation journée de consultation sur le projet d'ordonnance 'Brussels Digital Act' 10/2021  
Organisé par le CIRB et Easy.brussels

Brouillon d'avant-projet d'ordonnance Bruxelles Numérique  
Aucune alternative au numérique n'est prévue.

Rencontres avec des partis politiques





## RÉSULTATS

- L'ordonnance est passée, mais nous avons fait évoluer le texte qui cite des guichets et des téléphones (sans les garantir!)
- Il n'y a pas plus de guichets et de téléphones

## Mais

- Union de deux centaines d'associations, des travailleurs sociaux, des professeurs, des citoyens
- Les personnes âgées et les personnes analphabètes ont pris une place centrale dans la mobilisation
- Nous avons mis en évidence l'importance du contact humain
- Nous avons contribué au débat de société sur la place du numérique





## PERSPECTIVES

- Continuer à lutter pour un meilleur accès aux droits et aux services essentiels
- Suivi de la mise en œuvre de l'ordonnance
- Étude sur l'accessibilité hors ligne des services communaux à Bruxelles

## QUELS SERVICES PUBLICS ?

- Accessibles
- Accueillants
- Qui tient compte des difficultés des personnes fragilisées







**Merci!**