

SÉNAT DE BELGIQUE

SESSION DE 2023-2024

7 MARS 2024

Proposition de résolution visant à maintenir et à renforcer l'accès aux guichets physiques et humains dans les services publics d'intérêt général

(Déposée par Mme Farida Tahar et consorts)

DÉVELOPPEMENTS

I. LA PANDÉMIE DE COVID-19, RÉVÉLATEUR ET ACCÉLÉRATEUR DE LA TRANSITION NUMÉRIQUE

La transition numérique, déjà en cours depuis plusieurs années, s'est intensifiée pendant la pandémie de Covid-19 et a profondément transformé nos habitudes. Les administrations ont dû rapidement se tourner vers les technologies numériques pour offrir aux citoyens des services en ligne, tout en assurant la santé publique de la population.

Cependant, dès le premier confinement, des problèmes d'accessibilité aux services numérisés sont apparus. De nombreux citoyens ont rencontré des difficultés pour effectuer leurs démarches en ligne, en raison de l'inédite soudaineté de la transition numérique. Une part significative de la population n'était ni prête, ni outillée pour une digitalisation aussi radicale.

II. L'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS ET D'INTÉRÊT GÉNÉRAL ET LES INÉGALITÉS SOCIO-NUMÉRIQUES

Alors que les mesures sanitaires sont levées, que la pandémie semble lointaine, nous aurions pu nous attendre à un retour aux services physiques tels que nous les connaissions avant la période de Covid. Pourtant,

BELGISCHE SENAAAT

ZITTING 2023-2024

7 MAART 2024

Voorstel van resolutie teneinde de toegang tot fysieke en bemande loketten in openbare diensten van algemeen belang te behouden en uit te breiden

(Ingediend door mevrouw Farida Tahar c.s.)

TOELICHTING

I. DE COVID-19-PANDEMIE ZORGDE VOOR SCHERPSTELLING EN VERSNELLING VAN DE DIGITALE TRANSITIE

De digitale transitie, die al enkele jaren aan de gang was, kende een versnelde uitrol tijdens de Covid-19-pandemie, met ingrijpende wijzigingen van onze gewoonten tot gevolg. De overheidsdiensten moesten snel schakelen om, met behulp van digitale technologie, de burger onlinediensten aan te bieden en tegelijk ook de gezondheid van de bevolking veilig te stellen.

Al sinds de eerste lockdown werd het duidelijk dat er evenwel ook problemen waren met de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening. Tal van burgers slaagden er niet in om hun zaken online te regelen, omdat de omslag naar een digitale omgeving te plots moest gebeuren. Een aanzienlijk deel van de bevolking bleek niet voorbereid en niet uitgerust voor zo'n radicale digitale omslag.

II. DE TOEGANG TOT OPENBARE DIENSTEN EN DIENSTEN VAN ALGEMEEN BELANG EN DE SOCIAAL-DIGITALE ONGELIJKHEID

Nu de sanitaire maatregelen opgeheven zijn en de pandemie al veraf lijkt, leek het logisch dat we zouden terugkeren naar de fysieke dienstverlening van voor de coronaperiode. Veel diensten lijken deze gelegenheid

nombreux sont les services qui semblent avoir saisi l'opportunité d'adopter, de manière permanente, la digitalisation, réduisant ainsi l'accessibilité générale aux «guichets humains», à moins, dans certains cas, de prendre un rendez-vous à l'avance – généralement en ligne.

Avec la fermeture définitive de certains guichets et la digitalisation croissante des services publics, nous assistons à une baisse considérable de l'offre de services physiques. Alors qu'il ne devait s'agir, initialement, que d'une réponse temporaire à une crise sanitaire, la dématérialisation des services publics d'intérêt général semble désormais être une tendance.

Il serait cependant erroné de croire que la seule pandémie puisse être responsable de cette marche vers le «tout-au-numérique», entamée bien avant la crise sanitaire. L'incitation ou les réglementations qui œuvrent dans le sens d'une généralisation du numérique en sont souvent aussi responsables.

Dans une optique de réduction des coûts, de rationalisation des services offerts à la population, de nombreuses administrations ou structures publiques ont procédé à la dématérialisation de leurs procédures et ce, depuis plusieurs années. Or la dématérialisation des services publics, dans un grand nombre de cas, représente un défi majeur pour une partie de la population. Elle peut même être vécue comme une forme de déshumanisation des services publics (1). Pour un certain nombre de citoyens, les interactions physiques avec les services publics sont un élément essentiel du lien social. C'est, le cas, par exemple, des personnes âgées isolées. En Belgique, plus de 9 % des personnes âgées se sentent souvent seules (2). Pour ce groupe cible, la visite d'un bureau de poste, d'une banque ou d'une administration peut être l'une des rares occasions de vivre une interaction sociale.

Cependant, les difficultés rencontrées face à la dématérialisation des services vont au-delà de l'isolement social. Toute une catégorie de la population, plus importante en nombre qu'il n'y paraît, se heurte en effet à une multitude d'obstacles socio-numériques lorsqu'il s'agit d'interagir avec les administrations ou d'effectuer des procédures en ligne. Ces obstacles comprennent, mais ne se limitent pas à, un manque d'accès à des

evenwel te hebben aangegrepen om de digitale dienstverlening permanent te maken en de algemene toegang tot «bemande loketten» drastisch te beperken. Vaak kunnen die laatste enkel nog worden bezocht nadat vooraf een online-afspraak is gemaakt.

Met de definitieve sluiting van sommige loketten en de toenemende digitalisering van de openbare diensten zien we een duidelijke afname van het aanbod aan fysieke dienstverlening. Wat aanvankelijk naar voren werd geschoven als een tijdelijke oplossing om het hoofd te bieden aan een sanitaire crisis, lijkt nu te resulteren in de dematerialisatie van de openbare diensten van algemeen belang.

Toch zou het verkeerd zijn te denken dat de pandemie de enige oorzaak is van deze omslag naar een volledig digitale omgeving, die al lang voor de gezondheidscrisis was ingezet. Stimulansen en regelgeving die het wijdverbreide gebruik van digitale technologie bevorderen, zijn hier vaak ook verantwoordelijk voor.

Om de kosten te drukken en de openbare dienstverlening te rationaliseren, zijn veel openbare diensten of structuren al verschillende jaren bezig met de dematerialisatie van hun procedures. Die golf van dematerialisatie van de openbare diensten zorgt in veel gevallen voor heel wat ongemak bij een deel van de bevolking. Het is een evolutie die als een vorm van ontmenselijking van de openbare diensten kan worden ervaren (1). Voor heel wat mensen maakt de fysieke interactie met de overheid wezenlijk deel uit van hun sociaal weefsel. Dat geldt zeker voor alleenstaande ouderen. In België voelt meer dan 9 % van de oudere bevolking zich vaak eenzaam (2). Voor die doelgroep kan een bezoek aan het postkantoor, de bank of een gemeenteloket een zeldzame gelegenheid zijn om een sociale interactie te beleven.

De moeilijkheden die zich voordoen naar aanleiding van de dematerialisatie van diensten gaan echter verder dan het sociaal isolement. Een deel van de bevolking, dat groter blijkt te zijn dan men zou verwachten, botst tegen tal van sociaal-digitale obstakels wanneer ze een beroep willen doen op een dienst of een online-aanvraag willen indienen. Die obstakels hebben onder meer te maken met onvoldoende toegang tot geschikt informaticamateriaal,

(1) «Quand la fracture sociale se numérise... (carte blanche)», *Le travail social en lutte*, 25 octobre 2021, <https://travailsocialenlutte.collectifs.net/appels/quand-la-fracture-sociale-se-numerise/>.

(2) Fondation Roi Baudouin, *Vieillir, mais pas tout seul. Une enquête sur la solitude et l'isolement social des personnes âgées en Belgique*, https://www.intergenerations.be/publication.php?id_publication=161.

(1) «Quand la fracture sociale se numérise... (carte blanche)», *Le travail social en lutte*, 25 oktober 2021, <https://travailsocialenlutte.collectifs.net/appels/quand-la-fracture-sociale-se-numerise/>.

(2) Koning Boudewijnstichting, *Vieillir, mais pas tout seul. Une enquête sur la solitude et l'isolement social des personnes âgées en Belgique*, https://www.intergenerations.be/publication.php?id_publication=161.

équipements informatiques adéquats, des coûts prohibitifs, la complexité des outils numériques, des barrières linguistiques, et des difficultés à comprendre le contexte institutionnel. Ces facteurs créent un environnement décourageant et inaccessible pour de nombreux utilisateurs, freinant ainsi leur capacité à tirer pleinement parti des services numérisés.

III. LES TROIS OBSTACLES MAJEURS À L'UTILISATION EFFICACE DES SERVICES NUMÉRIQUES

Trois facteurs principaux influencent la capacité d'un individu à utiliser efficacement les services numériques: l'accès économique à l'Internet et aux outils informatiques, la maîtrise de ces outils et l'accès direct aux services numériques essentiels.

Premièrement, l'accès économique, encore inégal en Belgique. Si l'accès à l'Internet et aux outils informatiques a augmenté, les ménages à faibles revenus restent désavantagés. En effet, 98 % des ménages à revenus élevés ont accès à l'Internet à domicile, contre seulement 82 % pour les ménages à faibles revenus (3).

Concernant la possession d'un ordinateur portable, 68 % des individus seulement en possède un. Si, durant la crise, une augmentation des achats d'ordinateurs de 15 % a pu être observée auprès des utilisateurs les plus aisés, cette hausse est seulement de 4 % pour les utilisateurs les moins aisés (4). Des critères économiques visibles distinguent ainsi la capacité des individus à interagir avec une administration qui opère la dématérialisation de ses procédures.

Deuxièmement, la capacité à utiliser ces outils numériques, qui ne progresse pas au même rythme que la digitalisation de la société. En 2021 encore, 46 % des personnes âgées de seize à septante-quatre ans étaient en situation de vulnérabilité numérique (5). À nouveau, le niveau de compétence numérique n'est pas le même pour toutes les catégories de la population, les personnes disposant de revenus faibles, personnes âgées ou encore ayant un niveau de diplôme moins élevé étant plus vulnérables à cet égard. Par ailleurs, il est important de souligner que la maîtrise d'un certain type de compétences n'implique pas nécessairement la large maîtrise

te hoge kosten, de complexiteit van de digitale tools, taalbarrières en gebrekkig inzicht in de institutionele context. Al die factoren zorgen ervoor dat mensen ontmoedigd raken en dat veel gebruikers afhaken, waardoor de voordelen van de digitalisering aan hen voorbijgaan.

III. DE DRIE VOORNAAMSTE HINDERPALEN VOOR EFFICIËNT GEBRUIK VAN DIGITALE DIENSTEN

Drie factoren zijn voornamelijk van invloed op de mogelijkheden van een individu om efficiënt gebruik te maken van digitale diensten: de economische toegang tot een internetaansluiting en het benodigde informaticamateriaal, de vaardigheden om die te gebruiken en de rechtstreekse toegang tot essentiële digitale diensten.

Ten eerste is de economische toegang in België nog ongelijk. Steeds meer mensen kunnen zich een internetaansluiting en informaticamateriaal veroorloven, maar gezinnen met lage inkomens blijven op dit stuk in het nadeel. Zo heeft 98 % van de gezinnen met een hoog inkomen thuis een internetaansluiting, tegen maar 82 % van de gezinnen met een laag inkomen (3).

Slechts 68 % van de mensen bezit een laptop. Tijdens de coronacrisis steeg de aankoop van een computer met 15 % onder gegoede mensen, terwijl die stijging maar 4 % bedroeg bij minder gegoede gebruikers (4). Aldus blijkt dat economische criteria ook zichtbaar van invloed zijn op de mogelijkheden van individuen om een beroep te doen op een overheid die al haar procedures digitaal maakt.

Ten tweede evolueren de digitale vaardigheden van de mensen niet even snel als de digitalisering van de samenleving. In 2021 was 46 % van de personen tussen zestien en vierenzeventig jaar nog digitaal kwetsbaar (5). Aangezien de digitale vaardigheden niet van hetzelfde niveau zijn in de verschillende bevolkingscategorieën, waren alweer de mensen met een laag inkomen, maar ook ouderen en laaggeschoolden in het nadeel. Het is ook niet zo dat als men bepaalde vaardigheden onder de knie heeft, men automatisch ook meer specifieke competenties bezit: «Het lezen en versturen van een e-mail bijvoorbeeld is voor een deel van de bevolking

(3) Fondation Roi Baudouin, «Malgré la numérisation croissante, près d'un belge sur deux en situation de vulnérabilité numérique», 2 septembre 2022, <https://kbs-frb.be/fr/malgre-la-numerisation-croissante-pres-dun-belge-sur-deux-en-situation-de-vulnerabilite-numerique>.

(4) *Ibid.*

(5) *Ibid.*

(3) Koning Boudewijnstichting, «Malgré la numérisation croissante, près d'un belge sur deux en situation de vulnérabilité numérique», 2 septembre 2022, <https://kbs-frb.be/fr/malgre-la-numerisation-croissante-pres-dun-belge-sur-deux-en-situation-de-vulnerabilite-numerique>.

(4) *Ibid.*

(5) *Ibid.*

de compétences plus spécifiques; «Ainsi par exemple, la consultation et l'envoi d'*e-mail* n'ont rien d'évident pour une partie de la population. Pour beaucoup d'individus, l'*e-mail* ne fait pas partie des usages de la vie courante en raison d'habitudes culturelles davantage basées sur l'oralité ou en raison de difficultés de lectures et d'écritures. En 2021, près d'un individu sur dix (9 %) n'utilise pas l'*e-mail* (6).»

Troisièmement, l'accès direct aux services numériques essentiels, qui reste lui-aussi inégal. Bien que l'utilisation de ces services ait augmenté pendant la pandémie, l'écart entre les personnes, selon leur niveau de diplôme, a lui aussi augmenté. Les personnes ayant un niveau de diplôme élevé utilisent donc davantage ces services tandis que celles ayant un niveau de diplôme plus faible les utilisent moins. Ainsi, en 2022, «42 % des personnes peu diplômées, 30 % de celles ayant de faibles revenus et 34 % des personnes qui ont entre cinquante-cinq ans et septante-quatre ans n'ont jamais effectué de démarches administratives en ligne» (7). On constate donc une véritable distorsion entre, d'une part, les objectifs, ceux d'une transition numérique plus efficiente et plus accessible, et, d'autre part, la réalité: une efficacité variable selon les individus accompagnée d'une augmentation des difficultés rencontrées par les individus «vulnérables» face à cette transition numérique.

Ces trois principaux obstacles provoquent un décalage entre les objectifs visés par la transition numérique – à savoir l'efficacité et l'accessibilité – et la réalité, celle d'une efficacité variable et de difficultés croissantes pour les individus les plus vulnérables.

IV. DIVERS PROFILS D'USAGERS CONFRONTÉS AUX INÉGALITÉS SOCIO-NUMÉRIQUES

La «fracture numérique», expression polysémique pouvant se rapporter aussi bien à l'accès matériel à ces technologies qu'aux inégalités sociales qui résultent des usages différents que l'on en fait (8), concerne près d'une personne sur deux en Belgique, soit 46 % de la population parmi les personnes âgées de seize à

volstrekt niet vanzelfsprekend. Voor veel mensen maakt e-mail geen deel uit van hun dagelijks leven omdat hun culturele gewoonten meer op oraliteit zijn gebaseerd, of vanwege moeilijkheden met lezen en schrijven. In 2021 maakte bijna een op de tien personen (9 %) geen gebruik van *e-mail*» (6).

Ten derde is de toegang tot essentiële digitale diensten evenmin voor iedereen gelijk. Het gebruik van digitale diensten mag dan wel gestegen zijn tijdens de pandemie, maar de kloof tussen personen op basis van opleidingsniveau is ook groter geworden. Hoogopgeleiden maken dus meer gebruik van digitale diensten terwijl lager geschoolden ze minder gebruiken. In 2022 hadden «42 % van de laaggeschoolde mensen, 30 % van de mensen met een laag inkomen en 34 % van de mensen tussen vijfenvijftig en vierenzeventig jaar nog nooit een *online* administratieve aanvraag gedaan» (7). Men ziet dus een echte discrepantie tussen de doelstelling van een efficiëntere en meer toegankelijke digitale transitie en de werkelijkheid: de efficiëntie is relatief en afhankelijk van de individuele situatie van personen en de digitalisering is steeds vaker een struikelblok voor de meer «kwetsbare» personen.

Deze drie voornaamste hinderpalen zorgen voor een discrepantie tussen de maatschappelijke doelstellingen van de digitalisering, namelijk efficiëntie en toegankelijkheid, en de realiteit, met een variabele efficiëntiewinst en steeds meer moeilijkheden voor de meest kwetsbare personen.

IV. DIVERSE GEBRUIKERSPROFIELEN KRIJGEN TE MAKEN MET SOCIAAL-DIGITALE ONGELIJKHEID

De «digitale kloof», een meerduidig begrip dat zowel kan slaan op de ongelijke materiële toegang tot digitale technologie als op de sociale achterstelling die kan ontstaan als gevolg van het ongelijk gebruik ervan (8), is voor bijna één persoon op twee een pijnpunt in België, om precies te zijn voor 46 % van de mensen tussen zestien

(6) Faure Laura, Brotcorne Périne, Vendramin Patricia, Mariën Ilse, *Inclusion numérique. Baromètre de l'inclusion numérique 2022*, Bruxelles, Fondation Roi Baudouin, 2022, <https://media.kbs-frb.be/fr/media/9838/Inclusion%20Num%C3%A9rique.%20Barom%C3%A8tre%20Inclusion%20Num%C3%A9rique%202022>.

(7) *Ibid.*

(8) Centre permanent pour la citoyenneté et la participation, *Les fractures numériques: Comment réduire les inégalités?*, Collection «Au quotidien», <https://www.cpcp.be/wp-content/uploads/2019/05/fracture-numerique.pdf>.

(6) Faure Laura, Brotcorne Périne, Vendramin Patricia, Mariën Ilse, *Digitale inclusie. Barometer digitale inclusie 2022*, Brussel, Koning Boudewijnstichting, 2022, <https://media.kbs-frb.be/nl/media/9837/Digitale%20Inclusie.%20Barometer%20Digitale%20Inclusie%202022>.

(7) *Ibid.*

(8) Centre permanent pour la citoyenneté et la participation, *Les fractures numériques: Comment réduire les inégalités?*, Collection «Au quotidien», <https://www.cpcp.be/wp-content/uploads/2019/05/fracture-numerique.pdf>.

septante-quatre ans, ce qui équivaut à environ 3,5 millions de Belges (9).

Plus spécifiquement, pour les personnes âgées de cinquante-cinq à septante-quatre ans, 66 % d'entre elles sont en situation de vulnérabilité numérique (10).

Contrairement à une idée reçue, la «fracture numérique» ne concerne pas uniquement les personnes âgées, peu accompagnées, mais affecte plutôt des personnes de tous les âges et de tous les milieux. Même les jeunes, souvent considérés comme très à l'aise avec les outils numériques, rencontrent des obstacles et s'exposent ainsi à la fracture numérique. En effet, la connaissance des outils numériques n'est pas synonyme de maîtrise des procédures numériques, en particulier celles des services publics. D'après le baromètre de l'inclusion numérique, 45 % des seize à vingt-quatre ans ont de faibles compétences numériques (11).

Le numérique est également un défi majeur pour les personnes analphabètes. En Belgique francophone, une personne sur dix serait analphabète, et en Flandre, 14 % des personnes âgées de seize à soixante-cinq ans auraient des difficultés à comprendre un texte suivi (12). Pour ces personnes, interagir avec les administrations, leur banque ou leur fournisseur de téléphonie par le biais du numérique est une tâche souvent ardue. S'exprimer au travers d'un écran constitue dès lors une difficulté supplémentaire. Songeons seulement aux procédures de consentement, de partage des données, aux formulaires en ligne, aux échanges par voie de courriels. Pour ces personnes, les difficiles procédures informatisées requièrent une demande d'assistance de leur part, ce qui suppose une perte d'autonomie et contribue au développement d'un sentiment de dévalorisation, voire de repli sur soi.

Par conséquent, l'accessibilité physique, c'est-à-dire la possibilité de communiquer en personne, reste essentielle pour assurer à toutes et tous un accès égal aux services. En effet, l'interaction en personne est souvent plus rassurante pour les personnes analphabètes, car elle offre la possibilité d'expliquer leurs besoins de manière plus nuancée. Ce canal physique prend alors plus souvent la forme d'un repère rassurant et offre la

en vierenzeventig jaar, wat overeenstemt met ongeveer 3,5 miljoen Belgen (9).

Specifiek in de bevolkingsgroep tussen vijfenvijftig en vierenzeventig jaar is niet minder dan 66 % digitaal kwetsbaar te noemen (10).

Anders dan veelal wordt gedacht, is de digitale kloof niet enkel een probleem van slecht begeleide ouderen, maar van mensen van alle leeftijden en uit alle sociale categorieën. Zelfs jongeren, vaak gezien als *digital natives* die weinig moeite hebben met digitale tools, botsen soms op hindernissen en worden zo het slachtoffer van de digitale kloof. Kennis op het vlak van digitale tools impliceert niet noodzakelijk dat men de digitale procedures, vooral in de contacten met de overheid, succesvol kan doorlopen. Volgens de Barometer Digitale inclusie heeft 45 % van de zestien- tot vierentwintig-jarigen zwakke digitale vaardigheden (11).

Digitalisering is bovendien een grote uitdaging voor ongeletterden. In Franstalig België is één persoon op tien analfabeet en in Vlaanderen heeft 14 % van de mensen tussen zestien en vijfenzeventig jaar moeite om een doorlopende tekst te begrijpen (12). Voor die mensen betekenen de digitale contacten met overheidsdiensten, hun bank, of hun telefoonmaatschappij vaak een hele uitdaging. Het is extra lastig als dat contact via een digitaal scherm moet verlopen. Denk maar aan de instemmingsprocedures, het delen van gegevens, onlineformulieren, e-mailverkeer. Die mensen moeten voor ingewikkelde digitale procedures hulp van derden vragen, en ervaren zo autonomieverlies, wat kan bijdragen tot een gevoel van minderwaardigheid of een drang naar isolement.

Bijgevolg blijft de fysieke bereikbaarheid, dat wil zeggen de mogelijkheid om persoonlijk met iemand te spreken, van wezenlijk belang om aan iedereen een gelijke toegang tot de dienstverlening te verzekeren. Persoonlijk contact is vaak veel geruststellender voor ongeletterde mensen, omdat ze zo hun noden op meer genuanceerde wijze te kennen kunnen geven. Door de fysieke interactie is er een duidelijker referentiepunt, kan de betrokkene

(9) Laloux Philippe, «Près d'un Belge sur deux en situation de galère numérique: Il y a urgence», *Le Soir*, 2022, <https://www.lesoir.be/463045/article/2022-09-02/pres-dun-belge-sur-deux-en-situation-de-galere-numerique-il-y-urgence>.

(10) Faure Laura *et al.*, *op. cit.*

(11) Fondation Roi Baudouin, 2022, *op. cit.*

(12) OCDE, *Perspectives de l'OCDE sur les compétences 2013: Premiers résultats de l'évaluation des compétences des adultes*, Éditions OCDE, 2013, https://www.oecd-ilibrary.org/fr/perspectives-de-l-ocde-sur-les-competences-2013_5k4256m8hpjf.pdf?itemId=%2Fcontent%2Fpublicati on%2F9789264204096-fr&mimeType=pdf.

(9) Laloux Philippe, «Près d'un Belge sur deux en situation de galère numérique: Il y a urgence», *Le Soir*, 2022, <https://www.lesoir.be/463045/article/2022-09-02/pres-dun-belge-sur-deux-en-situation-de-galere-numerique-il-y-urgence>.

(10) Faure Laura *et al.*, *op. cit.*

(11) Koning Boudewijnstichting, 2022, *op. cit.*

(12) OCDE, *Perspectives de l'OCDE sur les compétences 2013: Premiers résultats de l'évaluation des compétences des adultes*, Éditions OCDE, 2013, https://www.oecd-ilibrary.org/fr/perspectives-de-l-ocde-sur-les-competences-2013_5k4256m8hpjf.pdf?itemId=%2Fcontent%2Fpublicati on%2F9789264204096-fr&mimeType=pdf.

possibilité de poser des questions, d'échanger et de se faire comprendre.

De la même manière, les services téléphoniques, quand ils proposent une interaction humaine durant des horaires élargis (correspondants aux heures «normales» d'ouverture d'un guichet physique), sans imposer de «menus déroulants» allongés, offrent eux aussi, des contacts rassurants et utiles pour toute une partie de la population. Ainsi, des personnes qui ne pourraient se déplacer, qui seraient amenées à contacter plusieurs fois le service, doivent pouvoir bénéficier de ce mode essentiel de contact.

Enfin, les guichets physiques et les services téléphoniques restent des moyens efficaces de garantir l'accès aux droits à tous, à condition qu'ils soient accessibles et accueillants. Ils permettent une meilleure prise en compte des situations individuelles et complexes, et peuvent donc atténuer les inégalités numériques.

Parallèlement à cette offre, il est crucial d'aller dans le sens d'une simplification des procédures d'accès aux droits. Le fait de prévoir des mécanismes d'accompagnement pour les personnes qui éprouvent des difficultés avec l'écriture, le numérique, ou les deux, est, lui aussi, essentiel.

V. LES RISQUES ENCOURUS PAR LES PERSONNES EN SITUATION D'INÉGALITÉS SOCIO-NUMÉRIQUES

Les difficultés soulevées ici ne se limitent pas à renforcer des dynamiques de marginalisation, elles peuvent notamment restreindre l'accès et le recours aux droits fondamentaux. En ce sens, la fracture numérique pose trois risques majeurs.

A. Le non-recours

En Belgique, il est estimé qu'environ 50 % des personnes les plus défavorisées n'exercent pas leurs droits (13). Parmi les personnes analphabètes par exemple, beaucoup ignorent l'ampleur de leurs droits. La numérisation des services publics risque, dans ce cas, d'exacerber cette méconnaissance, en supprimant les contacts directs qui les informaient autrefois. Par conséquent, nombreuses sont celles qui sont confrontées

vragen stellen en antwoorden krijgen en kan hij zich beter verstaanbaar maken.

Op dezelfde wijze kan persoonlijke dienstverlening per telefoon gedurende de «normale» openingsuren van een bemand loket, en zonder eindeloze keuzemenu's die eerst moeten worden doorlopen, eveneens een geruststellend en nuttig contact mogelijk maken voor een deel van de bevolking. Mensen die zich niet kunnen verplaatsen bijvoorbeeld, maar die toch meermaals een bepaalde dienst moeten contacteren, moeten daarvan gebruik kunnen maken.

Tot slot kunnen dergelijke fysieke loketten en dienstverlening per telefoon ervoor zorgen dat iedereen toegang krijgt tot datgene waar hij recht op heeft, op voorwaarde dat ze goed bereikbaar en gebruiksvriendelijk zijn. Zo kunnen ook mensen geholpen worden die in een ingewikkelde individuele situatie verkeren en wordt de digitale ongelijkheid afgezwakt.

Parallel met dat aanbod is het van cruciaal belang om de aanvraagprocedures te vereenvoudigen. Zorgen voor de systematische begeleiding van personen die kampen met ongeletterdheid, met digitale ongeletterdheid, of met beide, is eveneens van wezenlijk belang.

V. RISICO'S VOOR PERSONEN DIE KAMPEN MET SOCIAAL-DIGITALE ONGELIJKHEID

De hier naar voor gebrachte moeilijkheden zorgen er niet enkel voor dat mensen nog meer worden gemarginaliseerd, ze kunnen er ook toe leiden dat mensen hun fundamentele rechten minder makkelijk kunnen opeisen. In die zin brengt de digitale kloof drie belangrijke risico's mee.

A. Geen gebruik maken van rechten

In België maakt naar schatting ongeveer 50 % van de minstbedeelden geen gebruik van zijn rechten (13). Veel analfabeten weten bijvoorbeeld niet waarop ze recht hebben. De digitalisering van de openbare diensten dreigt die onwetendheid te vergroten, doordat rechtstreekse contactpersonen die hen voorheen op de hoogte brachten, wegvallen. Bijgevolg botsen veel kansarme personen op onbegrijpelijke formulieren, waardoor ze

(13) Caudron Françoise, «L'automatisation des droits, en voie de concrétisation?», *Contrastes*, avril 2022, p. 15-17.

(13) Caudron Françoise, «L'automatisation des droits, en voie de concrétisation?», *Contrastes*, april 2022, blz. 15-17.

à des formulaires incompréhensibles, se trouvant ainsi privées d'accès et de recours à des droits qui leur sont pourtant acquis.

B. Le recours tardif

Ce phénomène est dû à une compréhension insuffisante des conditions édictées par l'administration. Certaines personnes entreprennent des démarches, mais ne saisissent pas pleinement leurs droits ni les règles qui régissent la demande de droits. Sans interaction «physique» avec des agents, elles ont du mal à répondre aux demandes d'une administration numérisée dans les délais impartis. En effet, elles ne disposent généralement que d'un accès marginal aux moyens numériques (ne disposent pas d'adresse électronique ou ne consultent pas régulièrement leurs courriels, ont oublié leurs identifiants de connexion), n'ont, comme repères, que des adresses physiques et non pas virtuelles. De fait, ces personnes qui cumulent certains handicaps n'ont que de rares opportunités de recours à l'ensemble des droits qui leur sont pourtant acquis.

C. L'incapacité de certaines personnes à finaliser des dossiers avancés

En raison de questions spécifiques ou d'incompréhensions, de nombreuses personnes abandonnent des dossiers en cours de traitement car ils contiennent des éléments techniques difficiles à comprendre. Alors, même si le dossier est introduit, ces éléments techniques tendent à complexifier l'avancée des procédures. En résulte, dans de nombreux cas, l'abandon du recours aux droits. Thibaut Cormier l'illustre ainsi: «les outils numériques schématisent les situations en proposant un nombre d'options limité», entraînant un «formatage des situations». Des personnes ne se retrouvent alors plus toujours dans les «cases». Ces personnes abandonnent alors et ne recourent plus à des aides ou services auxquels elles auraient pu avoir accès (14).

VI. LES INÉGALITÉS SOCIO-NUMÉRIQUES ET LE DÉFI DÉMOCRATIQUE

Considérant les difficultés précédemment exposées, il est crucial de souligner leur impact potentiel sur la démocratie telle que nous la connaissons en Belgique, ainsi que sur les droits fondamentaux accordés à nos citoyens. La démocratie repose sur l'accès équitable à l'information et aux services publics pour tous,

(14) Cormier Thibault, «Le numérique et l'accès aux services publics», *SciencesPo, Public Policy Master Thesis*, 2022, p. 37, <https://www.sciencespo.fr/public/sites/sciencespo.fr/public/files/CORMIER.pdf>.

de rechten die nochtans verworven zijn, niet meer kunnen opeisen.

B. Laattijdig gebruik maken van rechten

Dat verschijnsel is te wijten aan het onvoldoende begrip van de door de overheidsdiensten opgelegde voorwaarden. Sommige mensen ondernemen stappen, maar begrijpen hun rechten niet volledig, noch de regels waaraan hun aanvraag moet voldoen. Zonder «fysieke» interactie met een ambtenaar ondervinden ze moeilijkheden om de vragen van een digitale dienst te beantwoorden binnen de opgelegde termijnen. Ze beschikken immers meestal slechts over een beperkte toegang tot digitale middelen (ze hebben geen e-mailadres of kijken niet regelmatig naar hun *mails*, of ze zijn hun paswoorden vergeten), of ze hebben enkel fysieke adressen en geen digitale. In realiteit hebben personen met verschillende beperkingen slechts zelden de mogelijkheid om al hun rechten op te eisen, hoewel die rechten verworven zijn.

C. Het onvermogen van sommige personen om lopende dossiers tot een goed einde te brengen

Door specifieke vragen of zaken die men niet begrijpt, volgen veel personen dossiers die in behandeling zijn niet op omdat ze technische onderdelen bevatten die moeilijk te begrijpen zijn. Zelfs als het dossier wordt ingediend, zorgen die technische onderdelen er dus voor dat de procedures moeilijker vooruitgaan. Als gevolg daarvan, geeft men het soms gewoon op om zijn rechten op te eisen. Thibaut Cormier verduidelijkt het als volgt: «digitale instrumenten stellen de situatie soms schematisch voor door een beperkt aantal keuzes aan te bieden», waardoor «situaties geformatiseerd worden». Mensen vinden dan niet altijd het «hokje» dat bij hun situatie hoort. Die mensen geven het dan gewoon op en maken geen gebruik meer van de hulp of diensten waar zij nochtans recht op hadden» (14).

VI. SOCIAAL-DIGITALE ONGELIJKHEDEN EN DE DEMOCRATIE

Gezien de hierboven geschetste moeilijkheden is het van cruciaal belang om te wijzen op de mogelijke impact ervan op de democratie zoals we die in België kennen en op de fundamentele rechten die aan onze burgers zijn toegekend. Democratie is gebaseerd op een eerlijke toegang tot informatie en tot openbare diensten

(14) Cormier Thibault, «Le numérique et l'accès aux services publics», *SciencesPo, Public Policy Master Thesis*, 2022, blz. 37, <https://www.sciencespo.fr/public/sites/sciencespo.fr/public/files/CORMIER.pdf>.

indépendamment de leur maîtrise du numérique. Or, la numérisation croissante des services publics risque d'exclure une partie de la population, incapable d'utiliser efficacement ces outils digitalisés. Cet écart numérique pose un défi majeur à notre démocratie, pouvant sérieusement limiter la participation civique et l'accès aux droits fondamentaux.

La démocratie de proximité, pilier de notre système politique, implique elle aussi une interaction directe et continue entre citoyens et services publics. Ainsi, la préservation d'un accès physique aux services publics est essentielle, même à l'ère de la numérisation. Une approche équilibrée, combinant services numériques et physiques, garantira à tous les citoyens un accès équitable aux services publics, conformément à nos valeurs démocratiques.

Il est, en effet, impératif d'adopter une stratégie inclusive, rendant les services publics numériques accessibles à tous, tout en préservant un accès physique pour ceux qui en dépendent. Cette démarche assurera une égalité d'accès aux services, respectant les principes démocratiques qui fondent notre Nation.

Parallèlement, si le numérique offre de nombreuses opportunités, en matière de renforcement de la démocratie et de la participation citoyenne notamment, et ne peut donc pas être abandonné, il peut également renforcer les inégalités et accentuer l'exclusion sociale.

Les individus avec un accès limité ou sans accès aux outils numériques risquent d'être marginalisés, notamment dans leur capacité à s'engager dans des initiatives de démocratie participative ou à accéder à des informations essentielles. En conséquence, le numérique, tout en offrant de nouvelles possibilités et formes de participation démocratique, n'apporte pas ses bénéfices de manière équitable à l'ensemble des citoyens.

Il est donc impératif de réduire cette disparité pour garantir que les avantages du numérique profitent à tous, contribuant ainsi à une société plus inclusive et démocratique.

VII. VERS UNE ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE ACCRUE: UNE SOLUTION ADÉQUATE?

En réponse aux défis rencontrés par certains usagers, diverses initiatives de formation visant à promouvoir l'inclusion numérique et à faciliter l'utilisation des outils informatiques ont vu le jour. Cependant, ces

pour iedereen, los van de digitale geletterdheid van de gebruikers. De toenemende digitalisering van openbare diensten dreigt echter een deel van de bevolking, dat niet in staat is om effectief gebruik te maken van de digitale tools, uit te sluiten. Die digitale kloof vormt een grote uitdaging voor onze democratie en kan de burgerparticipatie en de toegang tot fundamentele rechten ernstig beperken.

De lokale democratie, een pijler van ons politieke systeem, impliceert ook een directe en voortdurende interactie tussen burgers en openbare diensten. Het behoud van de fysieke toegang tot openbare diensten is daarom essentieel, zelfs in het tijdperk van digitalisering. Een evenwichtige aanpak, die digitale en fysieke diensten combineert, zal ervoor zorgen dat alle burgers een eerlijke toegang hebben tot openbare diensten, in overeenstemming met onze democratische waarden.

Een inclusieve aanpak – waarbij digitale overheidsdiensten voor iedereen toegankelijk worden gemaakt, terwijl de fysieke toegang behouden blijft voor degenen die ervan afhankelijk zijn – is absoluut noodzakelijk. Die aanpak zal zorgen voor een gelijke toegang tot diensten, met respect voor de democratische principes waarop onze natie is gebaseerd.

De digitalisering biedt veel mogelijkheden, in het bijzonder op het vlak van de versterking van de democratie en de burgerparticipatie, en mag dus niet worden opgegeven. Zij kan echter ook ongelijkheden versterken en sociale uitsluiting vergroten.

Personen die een beperkte of geen toegang hebben tot digitale tools lopen het risico uit de boot te vallen, vooral als het erom gaat deel te nemen aan initiatieven voor participatieve democratie of toegang te krijgen tot essentiële informatie. Bijgevolg biedt de digitalisering weliswaar nieuwe mogelijkheden en vormen van democratische participatie, maar komen de voordelen ervan niet op gelijke wijze bij alle burgers terecht.

Die discrepantie moet dus absoluut afnemen om te garanderen dat de voordelen van de digitalisering iedereen ten goede komen, waardoor ze bijdraagt aan een meer inclusieve en democratische samenleving.

VII. EEN GROTERE DIGITALE TOEGANG: EEN ADEQUATE OPLOSSING?

Als antwoord op de uitdagingen die sommige gebruikers ondervinden, werden verschillende opleidingen georganiseerd om de digitale inclusie te bevorderen en het gebruik van informatietoets te vergemakkelijken. Die

initiatives de formation se révèlent souvent mal adaptées à des profils vulnérables, comme les personnes ayant des horaires de travail décalés, ou ceux ayant une vie familiale chargée.

De plus, pour les 10 % de la population bruxelloise qui expriment des difficultés avec la lecture ou l'écriture (15), la nécessité de jongler entre vie privée, apprentissage des langues et formation aux outils numériques constitue un défi supplémentaire. Pour ces individus qui affrontent de nombreux obstacles, l'apprentissage du numérique, bien que simple en apparence, devient un défi colossal. Par conséquent, ce sont souvent les personnes ayant déjà bénéficié de formations ou possédant un capital numérique suffisant qui auront tendance à suivre ces formations.

Aussi, la formation reste un droit, et non une obligation; elle ne peut donc être imposée aux personnes qui ne peuvent pas effectuer leurs démarches par voie numérique.

Malgré ses avantages et ses progrès en termes d'accessibilité, la formation aux outils du numérique ne constitue donc pas une réponse universelle, adaptée à toutes et tous. Elle ne garantit pas un accès inconditionnel à tous les droits pour chaque individu. Or l'accès aux services publics et aux services d'intérêt général doit être garanti pour tous. Il est, dès lors, crucial de respecter la liberté des individus quant au choix de leurs interactions. Si l'utilisation des outils numériques est un choix pour certains, elle ne peut devenir une obligation pour d'autres.

VIII. LE RÔLE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DANS LA GARANTIE DE L'ACCÈS ET DE L'EFFECTIVITÉ DES DROITS SOCIAUX

On note une transformation des missions effectuées par les travailleurs sociaux. Autrefois dédiés à faciliter les liens entre les individus et à les aider dans leurs démarches générales, ils sont désormais sollicités pour accompagner ces mêmes individus dans les démarches strictement numériques. Les personnes confrontées à la fracture numérique se tournent de plus en plus vers ces services humains résiduels qui leur offrent une assistance de proximité. Cela entraîne un transfert des missions, autrefois assumées par les services publics et d'intérêt général, vers les travailleurs sociaux qui sont

(15) Lire et Écrire, «Communiqué de presse: 1 adulte sur 10 est en difficulté de lecture et d'écriture!», 2019, <https://lire-et-ecrire.be/Communique-de-presse-1-adulte-sur-10-est-en-difficulte-de-lecture-et-d-ecriture>.

opleidingen blijken echter dikwijls niet goed afgestemd op personen met kwetsbare profielen, zoals personen met atypische werkuren of met een druk gezinsleven.

Bovendien vormt voor 10 % van de Brusselse bevolking, die moeite heeft met lezen of schrijven (15), de combinatie van privéleven, taalcurssussen en een opleiding in digitale vaardigheden een bijkomende uitdaging. Voor die personen die op verschillende hinderpalen botsen, is het aanleren van digitale vaardigheden, hoewel dat eenvoudig lijkt, een enorme uitdaging. Bijgevolg zijn het vaak de mensen die al opleidingen hebben gekregen of die over voldoende digitale kennis beschikken, die geneigd zullen zijn dergelijke opleidingen te volgen.

Opleiding blijft bovendien een recht, geen plicht. Ze kan dus niet worden opgelegd aan de personen die hun zaken niet digitaal kunnen regelen.

Ondanks de voordelen en de vooruitgang op het vlak van toegankelijkheid vormt de opleiding in digitale tools dus geen universele oplossing, die aangepast is aan elk individu. Opleiding is geen garantie voor een onvoorwaardelijke toegang tot alle rechten voor elk individu. De toegang tot de openbare diensten en tot de diensten van algemeen belang moet echter voor iedereen gegarandeerd worden. Het is bijgevolg cruciaal om de vrijheid van de individuen met betrekking tot de keuze van hun interacties te respecteren. Het gebruik van digitale tools is voor sommigen een keuze, maar mag geen verplichting worden voor anderen.

VIII. DE ROL VAN DE MAATSCHAPPELIJK WERKERS IN HET GARANDEREN VAN DE TOEGANG TOT EN VAN DE EFFECTIVITEIT VAN DE SOCIALE RECHTEN

We zien een verschuiving in de opdrachten van de maatschappelijk werkers. Waar ze zich vroeger wijdden aan het faciliteren van contacten tussen personen en aan hulp bij algemene taken, worden ze nu gevraagd om personen te helpen bij volledig digitale taken. Mensen die geconfronteerd worden met de digitale kloof, richten zich steeds meer tot de overblijvende fysieke diensten die hen hulp bieden op lokaal niveau. Dat leidt tot een verschuiving van de opdrachten die vroeger werden uitgevoerd door openbare diensten en diensten van algemeen belang, en nu terecht komen bij maatschappelijk werkers,

(15) Lire et Écrire, «Communiqué de presse: 1 adulte sur 10 est en difficulté de lecture et d'écriture!», 2019, <https://lire-et-ecrire.be/Communique-de-presse-1-adulte-sur-10-est-en-difficulte-de-lecture-et-d-ecriture>.

déjà fortement sollicités (16). Ils ont parfois le sentiment de devenir des sous-traitants de l'administration, ce qui dévalorise leur profession et rend leur travail d'autant plus difficile.

Ils passent alors de travailleurs sociaux à médiateurs numériques de l'urgence, sans pour autant en maîtriser nécessairement tous les aspects.

Un témoignage d'une assistante sociale bruxelloise illustre parfaitement cette réalité, soulignant comment la disparition des guichets traditionnels affecte les parcours de vie, et comment elle se voit contrainte de «troquer l'essentiel de sa mission d'aide sociale pour un job de *helpdesk* informatique» (17):

«Sur la ligne de front, Jadir Sarra, assistante sociale à l'Entente des Marolles, perçoit chaque jour les dégâts de la disparition des guichets sur les trajectoires de vie. Comme la plupart des services de première ligne, elle a dû troquer l'essentiel de sa mission d'aide sociale pour un job de «*helpdesk*» informatique. «[Service public fédéral] SPF Finance, mutuelle, services logement, ... Partout, c'est la galère. C'est tellement vital pour eux d'avoir un rendez-vous physique. Mais par téléphone, cela ne fonctionne pas. Il y a une chance sur quarante que l'on décroche, pour souvent s'entendre dire de prendre rendez-vous en ligne. En attendant, ils ont vidé leur carte de téléphone prépayée. Pour rien. Cela engendre des situations catastrophiques où des personnes se voient privées de leurs allocations du jour au lendemain. Et se retrouvent sans revenus pendant plusieurs mois (18).»

IX. UNE DIMENSION ENVIRONNEMENTALE QU'IL NOUS FAUDRA AUSSI PRENDRE EN COMPTE

La «transition numérique» transcende les enjeux technologiques et sociétaux pour s'inscrire profondément dans la transition environnementale actuelle. Représentant environ 4 % des émissions globales de gaz à effet de serre, les activités numériques sont une source non négligeable d'impact environnemental (19). Cette part pourrait s'accroître sans interventions significatives.

(16) Lire et Écrire, «Quels enjeux de société nous poussent à nous mobiliser contre l'ordonnance Bruxelles-numérique?» (argumentaire), 2022, https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/221130_argumentation-_ordonnance.pdf.

(17) Laloux Philippe, «"Je clique où pour récupérer mes droits?": immersion dans le monde des "déclassés" du numérique», *Le Soir*, 2023, <https://www.lesoir.be/art/d-20230502-GZ8NXL>.

(18) *Ibid.*

(19) Bounazef Djida, «Étude numérique et environnement», *Digitalwallonia.be*, <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/dossier-numerique-environnement-1/>.

die reeds overbevraagd zijn (16). Maatschappelijk werkers hebben soms het gevoel onderaannemers van de overheidsdiensten te worden, wat hun beroep in waarde doet dalen en hun werk moeilijker maakt.

Ze evolueren dus van maatschappelijk werkers naar digitale tussenpersonen voor noodgevallen, zonder dat ze daarom alle aspecten van die taak beheersen.

Een getuigenis van een Brusselse maatschappelijk assistente is een sprekend voorbeeld van die evolutie. Ze onderstreept hoe het verdwijnen van de traditionele loketten het leven van sommige mensen beïnvloedt en hoe ze gedwongen wordt om de kern van haar opdracht, namelijk sociale hulp verlenen, in te ruilen voor een job van informaticahelpdesk (17):

«In de frontlinie ziet Jadir Sarra, maatschappelijk assistente bij l'Entente des Marolles, dagelijks de nefaste gevolgen van het verdwijnen van de loketten voor het leven van de mensen. Zoals de meeste eerstelijnsdiensten heeft zij de kern van haar opdracht moeten inruilen voor een job van informaticahelpdesk. «[Federale overheidsdienst] FOD Financiën, ziekenfonds, huisvestingsdiensten, ... Overal is het chaos. Voor hen is het zo belangrijk om een fysieke afspraak te maken. Maar per telefoon lukt het niet. Je hebt één kans op veertig dat er iemand opneemt, en dan nog wordt er vaak gewoon gezegd dat je een online-afspraak moet maken. Op die tijd hebben ze dan wel hun prepaid telefoonkaart opgebruikt. Voor niks. Dat leidt tot catastrofale situaties waarin mensen hun uitkeringen van de ene dag op de andere kwijtraken. En maandenlang zonder inkomsten zitten... (18).»

IX. OOK MET HET MILIEUASPECT MOET REKENING WORDEN GEHOUDEN

De «digitale transitie» gaat verder dan de maatschappelijke en technologische uitdagingen en vormt een essentieel onderdeel van de huidige milieutransitie. Digitale activiteiten, die verantwoordelijk zijn voor ongeveer 4 % van de volledige uitstoot van broeikasgassen, hebben een niet te verwaarlozen milieu-impact (19). Dat aandeel zou kunnen toenemen als er niet grondig wordt

(16) Lire et Écrire, «Quels enjeux de société nous poussent à nous mobiliser contre l'ordonnance Bruxelles-numérique?» (argumentaire), 2022, https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/221130_argumentation-_ordonnance.pdf.

(17) Laloux Philippe, «"Je clique où pour récupérer mes droits?": immersion dans le monde des "déclassés" du numérique», *Le Soir*, 2023, <https://www.lesoir.be/art/d-20230502-GZ8NXL>.

(18) *Ibid.*

(19) Bounazef Djida, «Étude numérique et environnement», *Digitalwallonia.be*, <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/dossier-numerique-environnement-1/>.

Selon un rapport de l'Agence internationale de l'énergie, la consommation d'énergie des centres de données et des réseaux de télécommunications continue de croître, bien qu'à un rythme moins rapide que le volume global de données numériques (20).

Les centres de données, essentiels à notre infrastructure numérique mondiale, sont particulièrement voraces en ressources, consommant d'importantes quantités d'eau et d'électricité. Leur empreinte carbone contribue de manière conséquente à celle de notre civilisation numérique. En outre, des activités comme le *streaming* vidéo, qui représente une part croissante du trafic Internet mondial, et le minage de cryptoactifs, qui nécessite d'énormes «fermes de minage» énergivores, soulèvent des préoccupations environnementales majeures. À titre d'exemple, le minage de *Bitcoin*, selon certaines estimations, consomme annuellement autant d'énergie que certains pays entiers (21).

Il est donc impératif de concevoir la transition numérique à travers une lentille écologique. Cela nécessite de repenser nos modèles numériques pour les rendre plus durables et moins préjudiciables à l'environnement. La transition vers un monde plus digitalisé doit également être une mutation vers un numérique écologiquement responsable et équitable. Des initiatives telles que l'amélioration de l'efficacité énergétique des centres de données, le développement de sources d'énergie renouvelable pour alimenter ces infrastructures, et la conception de technologies numériques plus économes en énergie sont cruciales pour atteindre cet objectif. Ainsi, la transition numérique ne doit pas seulement embrasser l'innovation technologique, mais aussi intégrer pleinement les principes de durabilité et d'équité environnementale.

X. JUSTIFICATION DE LA TRANSVERSALITÉ

La présente proposition de résolution est transversale aux compétences des Communautés et des Régions car elle énonce les défis posés par la digitalisation des services publics des différentes administrations, situées dans les différents niveaux de pouvoir.

(20) International Energy Agency, *Data Centres and Data Transmission Networks*, <https://www.iea.org/energy-system/buildings/data-centres-and-data-transmission-networks>.

(21) Escande Philippe, Mark Felix, «Le minage du bitcoin consomme autant d'électricité qu'un pays comme la Finlande», *Le Monde*, 7 janvier 2022, https://www.lemonde.fr/economie/article/2022/01/07/le-minage-du-bitcoin-consomme-autant-d-electricite-qu-un-pays-comme-la-finlande_6108547_3234.

ingegrepen. Volgens een verslag van het Internationaal Energieagentschap blijft het energieverbruik van data-centra en telecommunicatienetwerken toenemen, zij het aan een minder snel tempo dan het globale volume aan digitale gegevens (20).

De datacentra, die essentieel zijn voor onze mondiale digitale infrastructuur, verbruiken een enorme hoeveelheid grondstoffen, in het bijzonder water en elektriciteit. De CO₂-voetafdruk van die centra draagt aanzienlijk bij tot de ecologische voetafdruk van onze digitale samenleving. Bovendien brengen activiteiten als videostreaming, dat een groeiend aandeel van het wereldwijde internetverkeer vertegenwoordigt, en *mining* van cryptomunten, waarvoor reusachtige energievervlindende «mijnboerderijen» nodig zijn, belangrijke bekommernissen mee voor het milieu. Ter illustratie, het jaarlijks energieverbruik van het *minen* van *Bitcoin*, bedraagt evenveel als het volledige verbruik van sommige landen (21).

Het is dus absoluut noodzakelijk de digitale transitie te bekijken vanuit ecologisch oogpunt. Dat vereist het herdenken van onze digitale modellen om ze duurzamer te maken en minder schadelijk voor het milieu. De transitie naar een meer digitale wereld moet ook een omschakeling zijn naar een ecologisch verantwoorde en rechtvaardige digitale wereld. Initiatieven als de verbetering van de energie-efficiëntie van datacentra, de ontwikkeling van hernieuwbare energiebronnen om die infrastructuur van energie te voorzien, en het ontwerpen van energiezuinigere digitale technologieën zijn cruciaal om die doelstelling te bereiken. Zo moet de digitale transitie niet alleen de technologische innovatie omarmen, ook de principes van duurzaamheid en milieurechtvaardigheid moeten er volledig deel van uitmaken.

X. VERANTWOORDING VAN DE TRANSVERSALITEIT

Dit voorstel van resolutie is transversaal op de bevoegdheden van de Gemeenschappen en de Gewesten omdat het wijst op de uitdagingen van de digitalisering van de openbare dienstverlening op de verschillende beleidsniveaus.

(20) International Energy Agency, *Data Centres and Data Transmission Networks*, <https://www.iea.org/energy-system/buildings/data-centres-and-data-transmission-networks>.

(21) Escande Philippe, Mark Felix, «Le minage du bitcoin consomme autant d'électricité qu'un pays comme la Finlande», *Le Monde*, 7 januari 2022, https://www.lemonde.fr/economie/article/2022/01/07/le-minage-du-bitcoin-consomme-autant-d-electricite-qu-un-pays-comme-la-finlande_6108547_3234.

Elle souligne l'importance de garantir un accès équitable à tous les citoyens, en particulier ceux qui sont confrontés à des obstacles numériques, renforçant ainsi la cohésion sociale, l'inclusivité et l'accès aux droits. En outre, cette proposition soutient la nécessité d'une approche intégrée entre les différents niveaux de gouvernement pour assurer que les services publics restent accessibles et répondent aux besoins de tous les segments de la population, favorisant l'égalité d'accès aux droits fondamentaux et soutenant les principes démocratiques fondamentaux.

En somme, la présente proposition de résolution s'adresse à un ensemble de services d'intérêt général qui se situent eux-même tant au sein des Communautés que des Régions, appelant ainsi à une stratégie transversale. Elle aborde des aspects qui touchent à la fois les compétences des Communautés et des Régions, notamment l'éducation, l'inclusion sociale, et la santé publique.

*
* *

Het wijst erop hoe belangrijk het is om een gelijke toegang te waarborgen voor alle burgers, in het bijzonder voor burgers die met digitale hindernissen kampen. Hierdoor zullen sociale cohesie, inclusiviteit en de toegang tot rechten worden versterkt. Dit voorstel wijst ook op de noodzaak van een geïntegreerde aanpak tussen de verschillende beleidsniveaus, zodat de openbare diensten toegankelijk blijven en aan de behoeften van alle lagen van de bevolking kunnen voldoen. Hierdoor wordt de gelijke toegang tot fundamentele rechten bevorderd en worden de fundamentele democratische beginselen ondersteund.

Tot slot, dit voorstel van resolutie is gericht op een geheel van diensten van algemeen belang die zowel door Gemeenschappen als Gewesten worden verleend, wat wijst op een transversale strategie. Het behandelt aspecten die betrekking hebben op de bevoegdheden van zowel de Gemeenschappen als de Gewesten, meer bepaald onderwijs, sociale inclusie en volksgezondheid.

*
* *

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

Le Sénat,

A. vu la Déclaration universelle des droits de l’homme déclarant en son article 7 que «Tous sont égaux devant la loi et ont droit sans distinction à une égale protection de la loi. Tous ont droit à une protection égale contre toute discrimination qui violerait la présente Déclaration et contre toute provocation à une telle discrimination»;

B. vu le Pacte international relatif aux droits civils et politiques, particulièrement son article 26;

C. vu la Constitution belge en ses articles 10 et 11 assurant le principe de l’égalité et de la non-discrimination;

D. vu la Constitution belge en son article 22^{ter} disposant 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»;

E. vu la Constitution belge en son article 23 disposant que «Chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine» et qu’«À cette fin, la loi, le décret ou la règle visée à l’article 134 garantissent, en tenant compte des obligations correspondantes, les droits économiques, sociaux et culturels, et déterminent les conditions de leur exercice»;

F. vu la Nouvelle loi communale telle qu’en vigueur dans la Région de Bruxelles-Capitale, particulièrement son article 135, § 3;

G. vu l’arrêté royal du 11 juillet 2002 portant règlement général en matière de droit à l’intégration sociale, particulièrement son article 4;

H. vu le projet de décret et d’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 Autorités publiques (doc. Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, n^{os} A-758/1 - 2023/2024 et B-164/1 - 2023/2024; doc. Assemblée de la Commission communautaire française, n^o 131 (2023-2024) – N^o 1);

I. vu la proposition de loi tendant à la réouverture des accueils physiques dans les services publics adoptée en première lecture à l’Assemblée nationale française (doc. Assemblée nationale française, T.A. n^o 200);

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

De Senaat,

A. gelet op artikel 7 van de Universele Verklaring van de rechten van de mens: «Allen zijn gelijk voor de wet en hebben zonder onderscheid aanspraak op gelijke bescherming door de wet. Allen hebben aanspraak op gelijke bescherming tegen iedere achterstelling in strijd met deze Verklaring en tegen iedere ophitsing tot een dergelijke achterstelling.»;

B. gelet op het Internationaal Verdrag inzake burgerrechten en politieke rechten, in het bijzonder artikel 26;

C. gelet op de artikelen 10 en 11 van de Grondwet die het gelijkheidsbeginsel en niet-discriminatie waarborgen;

D. gelet op artikel 22^{ter} van de Grondwet dat bepaalt: «Iedere persoon met een handicap heeft recht op volledige inclusie in de samenleving, met inbegrip van het recht op redelijke aanpassingen.»;

E. gelet op artikel 23 van de Grondwet dat bepaalt: «Ieder heeft het recht een menswaardig leven te leiden» en «Daartoe waarborgen de wet, het decreet of de in artikel 134 bedoelde regel, rekening houdend met de overeenkomstige plichten, de economische, sociale en culturele rechten, waarvan ze de voorwaarden voor de uitoefening bepalen»;

F. gelet op de nieuwe gemeentewet die van kracht is in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, in het bijzonder artikel 135, § 3;

G. gelet op het koninklijk besluit van 11 juli 2002 houdende het algemeen reglement betreffende het recht op maatschappelijke integratie, in het bijzonder artikel 4;

H. gelet op het ontwerp van gezamenlijk decreet en ordonnantie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Franse Gemeenschapscommissie betreffende de digitale transitie van de overheidsinstanties(doc. Brussels Hoofdstedelijk Parlement, nrs. A-758/1 - 2023/2024 en B-164/1 - 2023/2024; doc. *Assemblée de la Commission communautaire française*, nr. 131 (2023-2024) – nr. 1);

I. gelet op het voorstel van wet om het fysiek onthaal in de openbare diensten opnieuw in te stellen, dat in eerste lezing werd goedgekeurd in de Franse assemblee nationale (doc. *Assemblée nationale française*, T.A. nr. 200);

J. vu la résolution n° 2510/2023 du Conseil de l'Europe sur «Réduire la fracture numérique: promouvoir l'égalité d'accès aux technologies numériques»;

K. vu la résolution du Parlement européen du 13 décembre 2022 sur la fracture numérique: les différences sociales produites par la numérisation, qui précise que, si la numérisation et la bonne utilisation des outils numérique ont apporté de nombreux avantages et possibilités économiques et sociétaux, un certain nombre de problèmes éthiques, juridiques et liés à l'emploi sont apparus, lesquels peuvent engendrer de graves inconvénients pour les individus et la société dans son ensemble ou leur porter gravement préjudice; que le potentiel des nouvelles technologies est ambivalent, étant donné que, selon la manière dont elles sont utilisées et réglementées, elles peuvent soit contribuer à créer une société plus inclusive et réduire les inégalités, soit amplifier les inégalités existantes et créer de nouvelles formes de discrimination (doc. Parlement européen, n° 2022/2810(RSP) – P9_TA(2022)0438);

L. considérant que la Stratégie Europe 2020 comprend parmi ses initiatives phares une «Stratégie numérique pour l'Europe» et une «Plateforme européenne contre la pauvreté»;

M. considérant qu'un travail important et indispensable est mené par le secteur associatif et les travailleurs sociaux de première ligne en faveur des publics en situation de fracture numérique et de nonaccès ou de non-recours aux droits;

N. considérant que les services publics sont régis par les principes juridiques d'égalité, de continuité et d'adaptabilité;

O. considérant que la dématérialisation des services publics est susceptible de renforcer les situations de fracture numérique, les causes de celles-ci étant multifactorielles et structurelles;

P. considérant que de nombreux rapports et analyses ont été publiés par la Fédération des services sociaux, par l'association Lire & Écrire Bruxelles, par la Fondation Roi Baudouin (*Baromètre de l'inclusion numérique*), etc.;

Q. considérant qu'il est nécessaire de remettre les bénéficiaires au cœur de la réflexion collective et l'importance de les inclure aux travaux sur cette

J. gelet op resolutie nr.2510/2023 van de Raad van Europa: «*Closing the digital divide: promoting equal access to digital technologies*»;

K. gelet op de resolutie van het Europees Parlement van 13 december 2022 over de digitale kloof: de maatschappelijke ongelijkheid als gevolg van de digitalisering, die verduidelijkt dat digitalisering en een passend gebruik van digitale hulpmiddelen veel economische en maatschappelijke baten en kansen hebben opgeleverd, maar dat hierdoor ook een aantal ethische, juridische en arbeidsgerelateerde uitdagingen zijn ontstaan die kunnen leiden tot ernstige nadelen of schade voor personen en de samenleving in haar geheel; dat het potentieel van nieuwe technologieën ambivalent is en dat deze technologieën, afhankelijk van hoe ze worden gebruikt en gereguleerd, kunnen bijdragen tot een meer inclusieve samenleving en de ongelijkheden kunnen verminderen, of bestaande ongelijkheden kunnen vergroten en tot nieuwe vormen van discriminatie kunnen leiden (doc. Europees Parlement, nr. 2022/2810(RSP) – P9_TA(2022)0438);

L. gelet op de Europa-2020-Strategie waaronder de vlaggenschipinitiatieven «Een digitale strategie voor Europa» en een «Europees Platform tegen armoede»;

M. gelet op het belangrijke en onontbeerlijke werk van de verenigingssector en maatschappelijk werkers van de eerste lijn voor een publiek, dat te kampen heeft met de digitale kloof en daardoor zijn rechten niet kan opeisen;

N. overwegende dat de openbare diensten bestuurd worden volgens de rechtsbeginselen van gelijkheid, continuïteit en aanpasbaarheid;

O. overwegende dat de dematerialisatie van de openbare diensten kan leiden tot een vergroting van de digitale kloof, die wordt veroorzaakt door multifactoriële en structurele problemen;

P. gelet op de talrijke verslagen en analyses van de *Fédération des services sociaux*, van *Lire & Écrire Bruxelles*, van de Koning Boudewijnstichting (*Barometer Digitale Inclusie*), enz.;

Q. overwegende dat de begunstigten weer een centrale plaats moeten krijgen in het collectieve debat en dat het belangrijk is hen te betrekken bij de werkzaamheden

problématique, pour mieux cerner leurs besoins et les réponses à y donner;

R. considérant qu'une analyse fut faite par Unia et le Service de lutte contre la pauvreté qui montre que les premières victimes de la digitalisation des services sont les personnes défavorisées sur le plan socio-économique (niveau de revenus) et culturel (niveau du diplôme), notamment les personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture, mais aussi les personnes âgées ou en situation de handicap;

S. considérant que les enjeux de démocratie, de participation et de non-exclusion sont mis en danger par les inégalités socio-numériques;

T. considérant qu'il est de la responsabilité des pouvoirs publics d'assurer les moyens nécessaires à la pleine accessibilité des droits fondamentaux;

U. considérant que la pandémie de Covid-19 a par ailleurs rappelé l'urgence de la nécessité d'une prise en charge structurelle, pérenne et coordonnée de la question d'accès et de recours aux droits;

V. considérant que la transition environnementale est nécessaire et qu'il importe de développer des stratégies plus écologiques, ce en vertu des engagements pris par la Belgique ainsi que par l'Union européenne dont elle est membre,

Demande au gouvernement fédéral:

1) d'œuvrer à la mise en place systématique de solutions autres que numériques (guichets physiques, service téléphonique et courrier postal) pour l'accomplissement de démarches administratives par les citoyennes et les citoyens;

2) de plaider pour un renforcement des guichets physiques déjà existants, de s'assurer que ceux-ci sont présents en quantité suffisante, sont de qualité, accessibles et accueillants;

3) de plaider pour le maintien ou le renforcement des moyens humains et financiers alloués à l'accompagnement «humain» dans le cadre de cet accompagnement ainsi que pour permettre les mesures d'accessibilité et d'inclusion;

rond die problematiek, zodat hun behoeften beter afgebakend kunnen worden en hiervoor een oplossing kan worden gevonden;

R. gelet op de analyse van Unia en het Steunpunt tot bestrijding van armoede, waaruit blijkt dat sociaal-economisch (inkomensniveau) en cultureel (opleidingsniveau) achtergestelde mensen, de eerste slachtoffers zijn van de digitalisering van diensten, meer bepaald mensen met lees- en schrijfproblemen, maar ook ouderen en mensen met een handicap;

S. gelet op de uitdagingen inzake democratie, participatie en inclusie die gevaar lopen door de sociaal-digitale ongelijkheid;

T. overwegende dat het de verantwoordelijkheid van de overheid is om in de nodige middelen te voorzien om de toegankelijkheid van de fundamentele rechten te waarborgen;

U. overwegende dat de Covid-19-pandemie aan het licht heeft gebracht dat er dringend een structurele, duurzame en gecoördineerde aanpak nodig is met betrekking tot de toegankelijkheid en de opeisbaarheid van rechten;

V. overwegende dat de milieutransitie noodzakelijk is en de ontwikkeling van milieuvriendelijkere strategieën belangrijk is, in het licht van de verbintenissen die België en de Europese Unie, waarvan België lid is, zijn aangegaan,

Vraagt de federale regering:

1) te zorgen voor de systematische invoering van niet-digitale oplossingen (fysieke loketten, dienstverlening per telefoon en per post) wanneer burgers administratieve stappen moeten ondernemen;

2) te pleiten voor een uitbreiding van de bestaande fysieke loketten, ervoor te zorgen dat er voldoende loketten zijn, dat ze kwaliteitsvol, toegankelijk en gebruiksvriendelijk zijn;

3) te pleiten voor het behouden of uitbreiden van de menselijke en financiële middelen die ingezet worden voor een «menselijke» begeleiding in het kader van die hulpverlening en om maatregelen met het oog op toegankelijkheid en inclusie mogelijk te maken;

4) de plaider pour le déploiement d'initiatives visant à renforcer l'autonomie des usagers des services publics;

5) d'évaluer l'accessibilité des systèmes de participation démocratique;

6) d'effectuer, préalablement au développement de tels systèmes de participation (pétitions, inscriptions, etc.), une analyse d'impact concernant les publics vulnérables sur le plan numérique;

7) de pérenniser et de développer les aides octroyées aux centres publics d'action sociale (CPAS) pour assurer l'accompagnement des publics vulnérables ou analphabètes;

8) d'envisager la possibilité de consacrer l'automatisation et l'individualisation des droits afin de favoriser l'accès à leurs droits aux personnes vulnérables face au numérique;

9) de poursuivre la mise en place de systèmes efficaces et concertés de contrôle et de surveillance des systèmes algorithmiques et des administrations du secteur public qui les utilisent afin d'éviter les situations de discrimination ou de non-recours aux droits;

10) d'étudier la possibilité de soutenir et de promouvoir les initiatives citoyennes en matière d'accès et d'informations et d'automatisation des droits;

11) de s'assurer de la possibilité, pour chaque citoyen, d'avoir un accès effectif à l'ensemble de ses données de manière numérique ainsi que de pouvoir modifier celles-ci via le même canal non numérique;

12) de mener une réflexion et un large débat public sur la place du numérique dans notre société, sur les améliorations qui pourraient permettre que les technologies numériques mènent vers davantage d'égalité et d'émancipation sociale, tout en intégrant les principes de durabilité et d'équité sociale.

Le 15 février 2024.

Farida TAHAR.
Ludwig VANDENHOVE.
Philippe COURARD.
Chris STEENWEGEN.
Hélène RYCKMANS.

4) te pleiten voor de uitrol van initiatieven om meer autonomie te geven aan gebruikers van overheidsdiensten;

5) de toegankelijkheid van systemen van democratische participatie te toetsen;

6) voorafgaand aan de ontwikkeling van dergelijke participatiesystemen (petities, inschrijvingen, enz.) een impactanalyse uit te voeren met betrekking tot digitaal kwetsbare doelgroepen;

7) de steun aan openbare centra voor maatschappelijk welzijn (OCMW) duurzaam te maken en verder uit te bouwen om kwetsbare doelgroepen of analfabeten te kunnen begeleiden;

8) de mogelijkheid te overwegen om rechten automatisch en op maat toe te kennen om digitaal kwetsbare personen gemakkelijker toegang te verlenen tot hun rechten;

9) door te gaan met de invoering van efficiënte en georganiseerde systemen om algoritmische systemen en overheidsdiensten die ze gebruiken te controleren en te monitoren, om discriminatie of het niet opeisen van rechten te voorkomen;

10) na te gaan of het mogelijk is burgerinitiatieven rond toegankelijkheid, informatieverstrekking en automatische toekenning van rechten te steunen en aan te moedigen;

11) zich ervan te vergewissen dat elke burger effectief digitaal toegang kan hebben tot al zijn gegevens en deze kan wijzigen op een niet-digitale manier;

12) na te denken en een ruim openbaar debat te voeren over de plaats van de digitale technologie in onze samenleving en over de verbeteringen die ervoor kunnen zorgen dat digitale technologieën tot meer gelijkheid en sociale emancipatie leiden, waarbij de beginselen van duurzaamheid en sociale rechtvaardigheid in acht worden genomen.

15 februari 2024.