



RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE
ADMINISTRATION COMMUNALE DE SAINT-JOSSE-TEN-NOODE

Extrait du registre aux délibérations du Conseil communal

Présents

Ahmed Medhoune, *Président du Conseil* ;
Emir Kir, *Bourgmestre* ;
Philippe Boïketé, Nezahat Namli, Mohammed Jabour, Kadir Özkonakci, Loubna Jabakh, Dorah Ilunga Kabulu, Lydia Desloover, *Échevin(e)s* ;
Abdesselam Smahi, Frédéric Roekens, Halil Disli, Luc Frémal, Safa Akyol, Hatice Özlücanbaz, Ismail Luahabi, Yves Bassambi, Pauline Warnotte, Pascal Lemaire, Elodie Cornez, Hassan Marso, Halit AKKAS, Charlotte Velge, Dora Suntaxi Gualotuna, Thomas Doesselaere, Rudolph Alexandre, *Conseillers communaux* ;
Marie-Rose Laevers, *Secrétaire communale*.

Excusés

Serob Muradyan, Muhamet Begaj, Malika Mhadi, *Conseillers communaux*.

Séance du 18.10.23

#Objet : Motion en faveur d'un accueil égal et de qualité de la population aux services communaux; motion déposée par le groupe Liste du Bourgmestre. #

Séance publique

Le Conseil Communal,

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 » ;

Vu le Pacte international relatif aux droits civils et politiques, particulièrement son article 26 ;

Vu les articles 10 et 11 de la Constitution Belge, qui visent à garantir l'égalité des droits et les principes de non-discrimination ;

Vu l'article 22ter de la Constitution 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 » ;

Vu la Nouvelle Loi Communale, particulièrement son article 135, §3 ;

Vu l'arrêté royal du 11 juillet 2002 portant règlement général en matière de droit à l'intégration sociale, particulièrement son article 4 ;

Vu la Stratégie Europe 2020 comprenant parmi ses initiatives phares une « Stratégie numérique pour l'Europe » et une « Plateforme européenne contre la Pauvreté » ;

Vu la Déclaration de politique générale régionale, précisant que le « gouvernement travaillera à l'amélioration de l'accès aux droits et à leur effectivité sur la base de trois axes : simplification, information et automatisation » ;

Vu la charte de l'utilisateur des services publics, entrée en vigueur le 22 janvier 1993, qui met en avant l'importance de l'accueil, de la qualité et de l'adaptabilité des services publics ;

Etant donné que cette charte stipule que les services publics doivent être accessibles dans le sens le plus large du terme, englobant davantage que les seules questions d'accessibilité physique et de proximité, tout en conservant leur pertinence. Il est également question de la clarté des textes et du bon contact entre les utilisateurs et les services publics ;

Vu que le 9 mars 2023, l'avant-projet d'ordonnance a été approuvé en première lecture par le Gouvernement de la Région Bruxelles-Capitale ;

Considérant l'avis de brupartners.brussels adopté lors de l'assemblée plénière du 20 avril 2023 ;

Référénçant le rapport du Haut-Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme sur le droit à la vie privée à l'ère du numérique en date du 3 août 2018 ;

Rappelant la note de politique générale 2018-2024, s'engageant à fournir une administration publique au

service des citoyens, répondant à leurs attentes quotidiennes et tenant compte des particularités locales ;
Etant donné les caractéristiques socio-économiques et démographiques de la population de Saint-Josse ;
Considérant que la crise sanitaire du Covid-19 a eu pour conséquence, durant de nombreux mois, la réduction voire la fermeture de nombreux guichets physiques disponibles, ce afin de préserver au mieux la santé de la population ;
Considérant que le numérique de manière générale et les solutions numériques disponibles pour les personnes sont, quant à eux, en perpétuel développement, que l'on parle de « transition numérique », que les solutions numériques semblent aujourd'hui se développer sans obstacle ;
Considérant les difficultés rencontrées quotidiennement par les personnes en situation de « fracture numérique » dans leurs démarches, et plus particulièrement les personnes vulnérables (handicapées, sans chez-soi, analphabètes, ne maîtrisant pas les langues officielles, âgées, en situation de vulnérabilité économique, sociale, se situant entre deux statuts, etc.) ;
Considérant qu'aujourd'hui, en Belgique, une personne sur deux (46%) est en situation de fragilité numérique, que 3,5 millions des belges de moins de 75 ans souffrent de ces inégalités socio-numériques et que ces chiffres semblent plus importants en région de Bruxelles-Capitale, du fait des caractéristiques socio-démographiques particulières de la région ;
Considérant les sentiments de dévalorisation ressenties par les personnes en situation de fracture numérique, et le fait que le numérique « en tant que norme, alimente ce sentiment de déclassement de la personne » ;
Considérant qu'il découle, de la dématérialisation des guichets ainsi que de la numérisation des services administratifs, des discriminations indirectes, une inégalité de fait entre les individus ainsi qu'une atteinte aux principes d'égalité en droit garantis par la constitution,
Considérant le lien direct identifié par l'Observatoire de la Santé et du Social entre la « dématérialisation des services et des procédures » et le « non-recours aux droits » ;
Considérant aussi les effets suivants, identifiés dans le cadre de la « dématérialisation des services et des procédures » : disparition des lieux, disparition de l'information, de la capacité des citoyens à gérer et assurer le suivi de leurs dossiers, mise à distance des personnes dans la possibilité de rendre leurs droits effectifs, ... ;
Considérant l'important et indispensable travail effectué par le secteur associatif ainsi que les travailleurs sociaux de première ligne en faveur des publics en situation de fracture numérique, exposés aux inégalité socio-numériques ainsi qu'en matière de lutte contre le non-recours et le non-recours aux droits ;
Considérant la difficulté ressentie par les travailleurs sociaux qui « perçoivent chaque jour les dégâts de la disparition des guichets sur les trajectoires de vie », et qui peinent déjà à remplir leurs missions premières, pourtant essentielles et deviennent alors des médiateurs numériques de l'urgence ;
Considérant aussi l'absence de réels financements structurels pour de nombreuses associations sans but lucratif (ASBL) qui soutiennent les personnes vulnérables ainsi que le sous-financement de nombreux Espace publics numériques (EPN) ;
Notant l'avis d'UNIA relatif à l'impact de la digitalisation des services (publics ou privés) daté du 3 février 2023, que la cadre légal soit adapté, qu'un critère de « condition sociale » soit appliqué et proposant un ensemble de recommandations visant à prévenir toute discrimination potentielle envers les groupes les plus vulnérables ;
Prenant en compte la numérisation croissante des administrations publiques à l'échelle mondiale ;
Reconnaissant les bénéfices potentiels de la numérisation en termes d'efficacité et de réduction des coûts ;
Conscient néanmoins des inquiétudes légitimes concernant la protection des données personnelles et la confidentialité ;
Soulignant les éventuelles conséquences néfastes de la numérisation sur les individus marginalisés et vulnérables ;
Relevant les limites de la numérisation en matière d'accessibilité et d'inclusion sociale ;
Considérant l'importance de maintenir un équilibre entre l'utilisation des technologies numériques et la préservation des services administratifs traditionnels ;
Constatant que le texte de l'avant-projet d'ordonnance déposé par le Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé de l'Emploi et de la Formation professionnelle, de la Transition numérique, des Pouvoirs locaux et du Bien-être animal, Bernard Clerfayt, dans sa forme actuelle, ne pose pas ces garanties car il ne fait que mentionner des « alternatives à toute procédure administrative, toute communication ou tout formulaire en ligne », sans en préciser les contours ni leur nombre, leur disponibilité,

etc ;

Notant que cet avant-projet d'ordonnance ne répond pas aux enjeux de la problématique de l'accès au droit et aux services essentiels dans la Région Bruxelles-Capitale et en particulier à Saint-Josse-ten-Noode ;

Soulignant que pour garantir un accès effectif aux droits et aux services essentiels, une ordonnance exigeant des guichets physiques et des services téléphoniques accessibles et de qualité au niveau des services d'intérêt général, notamment au sein des services publics bruxellois est essentiel ;

Tenant compte de la mobilisation du secteur associatif au sujet des risques pour la cohésion sociale que porte l'ordonnance Bruxelles Numérique et des critiques exprimées à cet égard ;

Soulignant que cette motion vise à exprimer les préoccupations concernant la numérisation complète des administrations publiques et à mettre en évidence la nécessité d'un débat approfondi sur les enjeux qu'elle soulève, ainsi qu'à positionner la Commune de Saint-Josse-ten-Noode comme résolument déterminée au maintien des guichets physiques et à l'accessibilité de services publics.

Demandons au Collège des Bourgmestre et des Echevins :

- D'adopter une position d'équilibre entre les avantages potentiels de la numérisation et les préoccupations légitimes liées à l'accessibilité, à la confidentialité, à l'interaction humaine et à l'inclusion sociale.
- De souligner les limites de la numérisation. Bien qu'elle puisse offrir des avantages considérables, il est crucial de prendre en compte ses failles en termes d'accessibilité pour une partie importante de la population.
- De s'engager au maintien ainsi qu'au renforcement des alternatives non numériques pour garantir l'accès de tous aux services publics, en particulier la présence de guichets physiques et humains liés à son administration.
- D'améliorer l'accessibilité de ces guichets physiques, notamment en ce qui concerne les heures d'ouverture. Ces guichets doivent demeurer accessibles dans des créneaux permettant aux personnes qui travaillent et aux enfants en âge d'obligation scolaire, de s'y rendre comme c'est déjà le cas le Mardi à l'Administration communale.
- D'encourager les dispositifs liés à l'inclusion numérique afin que les personnes en situation d'inégalité socio-numérique qui le souhaitent puissent se former aux outils du numérique.
- De pérenniser et de développer les aides octroyées au CPAS, ce afin d'assurer l'accompagnement des publics vulnérables
- De mettre à disposition de chaque agent de l'administration des formations initiales et continues utiles à l'usage du numérique et de les renforcer, le cas échéant.
- De mettre au point des outils de formation physiques, gratuits et performants, pouvant être utilisés par les usagers et usagères en situation d'apprentissage.
- D'œuvrer dans le sens d'une simplification administrative dans les limites des compétences liées à la commune.
- D'interpeller le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale en vue de garantir un accès en quantité suffisante et de qualité aux services physiques et téléphoniques, pour apporter un soutien adéquat aux vulnérables telles que les personnes âgées, les personnes analphabètes, aux individus en situation de handicap, aux personnes peu outillées en matière numérique, etc.
- De plaider auprès du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale en faveur de la mise en place de services adaptés qui ne nécessitent pas l'utilisation directe ou indirecte de technologies numériques ni la possession d'appareils technologiques.
- De recommander instamment au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale d'envisager l'embauche de professionnels qualifiés, ayant la capacité de saisir les défis et de maîtriser les ressources à disposition, afin d'assister une population fréquemment en situation de vulnérabilité sociale par rapport à la moyenne de la société.
- D'attirer l'attention du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale sur le fait que la numérisation des administrations publiques implique la collecte et le stockage de grandes quantités de

données sensibles concernant les citoyens.

- De plaider pour la mise en place prioritaire des mécanismes de protection robustes pour garantir la confidentialité et la sécurité de ces données, tout en renforçant la transparence quant à leur utilisation.
- De demander au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale de préserver les interactions humaines. Les services administratifs traditionnels offrent souvent une interaction humaine directe, essentielle pour certaines personnes, notamment les personnes âgées, isolées ou en situation de handicap. La numérisation ne doit pas supprimer ces interactions, mais plutôt les compléter afin d'assurer un service équitable pour tous.
- De demander au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale d'évaluer les impacts sociaux dans la mesure où la numérisation complète des administrations publiques peut avoir des conséquences sociales significatives, surtout pour les personnes marginalisées ou vulnérables.
- De demander au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale d'encourager la participation démocratique pour tous quand on sait que l'un des biais de la numérisation a pour conséquence de parfois éloigner les citoyens du processus décisionnel ou favoriser certains groupes au détriment des autres.
- De plaider en faveur d'une consultation citoyenne et de l'établissement de mécanismes de participation démocratique pour garantir que les citoyens aient leur mot à dire dans les décisions relatives à la numérisation des administrations publiques
- De soutenir l'option d'un débat éclairé et équilibré au sujet de la numérisation des administrations publiques, dans le but de préserver les valeurs fondamentales d'accessibilité, de confidentialité, d'interaction humaine et d'inclusion sociale au sein de nos sociétés

26 votants : 26 votes positifs.

AINSI FAIT ET DÉLIBÉRÉ EN SÉANCE.

La Secrétaire communale,
(s) Marie-Rose Laevers

Le Président,
(s) Ahmed Medhoun

POUR EXTRAIT CONFORME
Saint-Josse-ten-Noode, le 20 octobre 2023

Par ordonnance :
La Secrétaire communale,

Marie-Rose Laevers

Le Collège des
Bourgmestre et Echevins,
L'Echevin(e) délégué(e),

Mohammed Jabour

