



SESSION ORDINAIRE 2022-2023

26 AVRIL 2023

PARLEMENT DE LA RÉGION
DE BRUXELLES-CAPITALE

PÉTITION

relative à l'inclusion numérique

RAPPORT

fait au nom de la commission
des Affaires Économiques et de l'Emploi

par M. Ridouane CHAHID (F)

Ont participé aux travaux de la commission :

Membres effectifs : MM. Ridouane Chahid, Hasan Koyuncu, Thomas Naessens, Mmes Farida Tahar, Clémentine Barzin, MM. Alain Vander Elst, Emmanuel De Bock, Francis Dagrin.

Autres membres : M. Christophe De Beukelaer, Mme Françoise De Smedt, M. Marc-Jean Ghysseles, Mmes Véronique Lefrancq et Els Rochette.

GEWONE ZITTING 2022-2023

26 APRIL 2023

BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT

PETITIE

betreffende de digitale inclusie

VERSLAG

uitgebracht namens de commissie
voor de Economische Zaken en de
Tewerkstelling

door de heer Ridouane CHAHID (F)

Aan de werkzaamheden van de commissie hebben deelgenomen:

Vaste leden: de heren Ridouane Chahid, Hasan Koyuncu, Thomas Naessens, mevr. Farida Tahar, mevr. Clémentine Barzin, de heren Alain Vander Elst, Emmanuel De Bock, Francis Dagrin.

Andere leden: de heer Christophe De Beukelaer, mevr. Françoise De Smedt, de heer Marc-Jean Ghysseles, mevr. Véronique Lefrancq, mevr. Els Rochette.

I. Introduction

La pétition relative à l'inclusion numérique (voir annexe) a été déclarée recevable le 22 juin 2022 et publiée le même jour sur la plateforme democratie.brussels. Le 19 janvier 2023, elle a obtenu le soutien de plus de 1.000 personnes résidant en Région de Bruxelles-Capitale et âgées d'au moins 16 ans. En application de l'article 123.5 du Règlement du Parlement bruxellois, le Bureau élargi l'a renvoyée devant la commission des Affaires économiques et de l'Emploi.

Le président de la commission des Affaires économiques et de l'Emploi a invité M. Stefan Platteau, Mme Véronique Guisen et M. Paul Laurent, premiers pétitionnaires, à venir exposer l'objet de leur pétition.

II. Exposé de M. Stefan Platteau, Mme Véronique Guisen et M. Paul Laurent, représentants des pétitionnaires

M. Stefan Platteau décrit aux commissaires le contexte dans lequel s'inscrit la pétition : alors que la crise sanitaire a accéléré la numérisation des services publics et fait naître de nouveaux besoins en compétences, l'avant-projet d'ordonnance « Bruxelles Numérique » entend encourager encore davantage cette numérisation. Des dispositifs ont-ils été mis en place pour inclure les personnes précarisées dans ce processus ?

Le collectif des acteurs bruxellois de l'accessibilité numérique (Caban) représente à la fois les espaces publics numériques (EPN) et les associations et travailleurs sociaux qui font, de facto, un travail d'accompagnement numérique sans être formés pour ces tâches. Le réseau constate une démultiplication des situations problématiques et un afflux de demandes de collaboration d'acteurs non marchands ou parapublics, en raison de leur expertise en la matière.

Mme Véronique Guisen s'attache à expliquer, à l'aide des constats du dernier baromètre de l'inclusion numérique réalisé par la Fondation Roi Baudouin (2022), la fracture ou « fossé » numérique. De plus en plus de Belges (46 %) sont en situation de vulnérabilité numérique ; à Bruxelles, quelque 400.000 personnes seraient concernées. Contrairement à ce que l'on pourrait croire, il s'agit parfois de jeunes ou de diplômés universitaires.

Pour effectuer toutes leurs démarches administratives en ligne, ces personnes en vulnérabilité numérique se tournent vers les associations de quartier, les écoles de devoir, les centres d'alphabétisation, les travailleurs sociaux ou vers les EPN. M. Stefan Platteau attire l'attention sur l'importance du guichet physique, en particulier pour les personnes analphabètes, entre autres parce qu'elles nouent une relation de confiance avec la personne derrière le guichet.

M. Paul Laurent se réfère ensuite au monitoring effectué par le groupe de travail Exclusion Numérique 1030, de la coordination d'action sociale schaarbeekoise (CAAS) auprès de 178 travailleurs sociaux, afin d'évaluer le temps perdu

I. Inleiding

De petitie over digitale inclusie (zie bijlage) werd op 22 juni 2022 ontvankelijk verklaard en dezelfde dag gepubliceerd op het platform democratie.brussels. Op 19 januari 2023 kreeg ze de steun van meer dan 1.000 personen die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wonen en minstens 16 jaar oud zijn. Met toepassing van artikel 123.5 van het reglement heeft het Bureau in uitgebreide samenstelling het voorstel verzonden naar de commissie voor de Economische Zaken en de Tewerkstelling.

De voorzitter van de commissie voor de Economische Zaken en de Tewerkstelling heeft de heer Stefan Platteau, mevrouw Véronique Guisen en de heer Paul Laurent, de eerste indieners, uitgenodigd hun petitie te komen toelichten.

II. Uiteenzetting van de heer Stefan Platteau, mevrouw Véronique Guisen en de heer Paul Laurent, vertegenwoordigers van de ondertekenaars van de petitie

De heer Stefan Platteau schetst de context waarin de petitie tot stand is gekomen: de gezondheids crisis heeft de digitalisering van overheidsdiensten versneld en behoeften aan nieuwe vaardigheden gecreëerd. Bovendien wil de regering met het voorontwerp van ordonnantie "Digitaal Brussel" de digitalisering verder stimuleren. Bestaan er mechanismen om kwetsbare mensen bij dat proces te betrekken?

Het collectief van Brusselse actoren voor digitale geletterdheid Caban vertegenwoordigt zowel de digitale openbare ruimten (DOR's) als de verenigingen en maatschappelijk werkers die de facto digitale begeleiding bieden zonder daarvoor opgeleid te zijn. Het collectief constateert een toename van het aantal probleemsituaties en krijgt steeds meer verzoeken om samenwerking van non-profitverenigingen en semioverheidsinstellingen vanwege zijn expertise op dit gebied.

Mevrouw Véronique Guisen licht de digitale kloof toe aan de hand van de jongste barometer voor digitale inclusie van de Koning Boudewijnstichting (2022). Steeds meer Belgen (46%) zijn digitaal kwetsbaar. In Brussel zou het gaan om ongeveer 400.000 personen. In tegenstelling tot wat men zou kunnen denken, zijn sommige van die personen jongeren of universitair geschoolden.

Om al hun administratieve stappen online uit te voeren, wenden deze digitaal kwetsbare mensen zich tot buurtverenigingen, studiebegeleidingsdiensten, alfabetiseringscentra, maatschappelijk werkers of openbare computerruimten. De heer Stefan Platteau wijst op het belang van fysieke loketten, vooral voor analfabeten, onder meer omdat zij een vertrouwensrelatie opbouwen met de persoon achter het loket.

De heer Paul Laurent verwijst vervolgens naar de monitoring die de werkgroep "Digitale Uitsluiting 1030" van de Coördinatie van de Schaarbeekse Sociale Actie (CSSA)

dans les démarches administratives en ligne (24 minutes en moyenne par démarche effectuée). L'orateur pointe notamment l'engorgement des associations en septembre, lorsque les démarches pour l'octroi de bourses d'études doivent être effectuées auprès de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Il ressort également de l'étude que 27 % des démarches numériques n'ont pas abouti, soit parce que la personne a perdu son mot de passe, n'a pas lu à temps ses mails et a vu dès lors son accès aux droits refusé.

M. Stefan Platteau se fait le porte-voix de la colère, la fatigue et l'inquiétude des travailleurs sociaux, contraints de réaliser des tâches pour lesquelles ils n'ont été ni formés ni financés, au détriment de leur travail habituel. L'intervenant alerte les députés sur la question de la responsabilité en cas d'échec de la procédure et sur la question de la protection des données personnelles (données bancaires, état de santé, etc.).

L'orateur démontre ensuite que la solution évoquée dans le plan d'appropriation numérique (PAN) du ministre Bernard Clerfayt, à savoir s'appuyer sur les EPN et les informaticiens publics n'est pas suffisante.

D'une part, parce que Bruxelles est très en retard en la matière et que les EPN n'y bénéficient pas d'un financement pérenne, contrairement notamment à la France ou la Wallonie. D'autre part, parce que l'accompagnement administratif a ses limites (données sensibles, connaissance des règlements administratifs). M. Stefan Platteau insiste dès lors sur l'absolue nécessité de maintenir un guichet physique en complément au travail des EPN.

L'orateur développe ensuite les multiples rôles que remplissent les EPN, lieu de cohésion sociale tout autant que d'insertion professionnelle ou d'éducation permanente, avant de retracer l'historique de la lutte menée par le réseau Caban, avec en fil rouge l'espoir d'obtenir des subsides structurels. Le réseau a également œuvré à faire inscrire les EPN dans l'accord de gouvernement qui prévoit « à la fin de la législature, au moins un EPN pleinement pourvu en équipement et en personnel d'accompagnement dans chaque commune ».

La Région compte actuellement 27 EPN. Seules trois communes (Berchem-Sainte-Agathe, Woluwe et Auderghem) n'en disposent pas. L'orateur constate, par contre, que le bât blesse au niveau du personnel d'accompagnement. Les animateurs ne sont pas très nombreux et sont, pour la grande majorité, des travailleurs « article 60 » ou « PTP ou DEIES » (programme de transition professionnelle / dispositif d'emploi d'insertion en économie sociale). L'intervenant explique qu'en l'absence de financement structurel des EPN, plusieurs associations ont décidé de produire des services d'animation d'EPN sous le mode de l'économie sociale d'insertion afin de pouvoir facturer ce personnel subventionné à très bas prix aux communes et aux associations ayant des projets d'EPN sans ligne budgétaire ad hoc. Il y a très peu de contrats durables (équivalents temps plein ACS ou CDI/CDD).

heeft uitgevoerd bij 178 maatschappelijk werkers om het tijdverlies bij online administratieve procedures te evalueren (gemiddeld 24 minuten per procedure). De spreker wijst erop dat de verenigingen overbelast waren in september, toen de studiebeursaanvragen bij de Federatie Wallonië-Brussel moesten worden ingediend. Uit de studie blijkt ook dat 27% van de digitale procedures niet tot een positief resultaat heeft geleid, omdat de persoon zijn wachtwoord heeft verloren of zijn e-mails niet tijdig heeft gelezen en daardoor geen toegang tot de rechten heeft gekregen.

De heer Stefan Platteau verwoordt de woede, vermoeidheid en bezorgdheid van de maatschappelijk werkers, die ertoe gedwongen worden taken uit te voeren waarvoor ze niet zijn opgeleid en niet worden gefinancierd. Dat gaat ten koste van hun gewone werk. Hij wijst de parlementsleden op de kwestie van de aansprakelijkheid in geval van mislukking van de procedure en op de kwestie van de bescherming van persoonsgegevens (bankgegevens, gezondheidsgegevens enz.).

De spreker toont vervolgens aan dat de oplossing die in het plan voor digitale toegankelijkheid van minister Bernard Clerfayt wordt genoemd, namelijk vertrouwen op de digitale openbare ruimten (DOR's) en openbare IT-specialisten, niet voldoende is.

Ten eerste omdat Brussel erg achterloopt op dit gebied en de DOR's er geen permanente financiering krijgen, in tegenstelling tot onder meer Frankrijk of Wallonië. Bovendien heeft de administratieve begeleiding haar beperkingen (gevoelige gegevens, kennis van administratieve reglementen). Voor de heer Stefan Platteau is het dan ook absoluut noodzakelijk een fysiek loket te behouden om het werk van de DOR's aan te vullen.

Vervolgens gaat de spreker in op de vele rollen die de DOR's spelen inzake sociale cohesie, maar ook inzake beroepsinschakeling en permanente vorming, alvorens de strijd te schetsen die het collectief Caban voert om structurele subsidies te krijgen. Het collectief heeft ook geijverd voor de integratie van de DOR's in het regeerakkoord, dat bepaalt dat "aan het einde van de legislatuur elke gemeente zal beschikken over minstens één DOR die volledig uitgerust is met materiaal en begeleidend personeel."

Het gewest telt thans 27 DOR's. Slechts drie gemeenten (Sint-Agatha-Berchem, Woluwe en Oudergem) hebben er geen. De spreker stelt echter vast dat het probleem bij het aantal coaches ligt. Er zijn niet veel coaches en de overgrote meerderheid zijn artikel 60-werknemers, personen die aan een doorstromingsprogramma deelnemen of een inschakelingsbaan in de sociale economie hebben. De spreker legt uit dat, bij gebrek aan structurele financiering van de DOR's, verschillende verenigingen beslist hebben om coaching in DOR's aan te bieden via de sociale inschakelingseconomie om het gesubsidieerde personeel zeer goedkoop te kunnen factureren aan gemeenten en verenigingen met DOR-projecten zonder ad-hocbegrotingslijn. Er zijn zeer weinig langlopende contracten (voltijdsequivalent gesubsidieerde contractuelen (gesco's) of arbeidsovereenkomsten van onbepaalde of bepaalde duur).

L'intervenant souligne que si les travailleurs en insertion sont encadrés et formés (nombre d'entre eux trouvent ensuite un emploi de formateur informatique chez Bruxelles Formation, chez Actiris, au sein d'associations d'insertion professionnelle), ils ne sont là que pour un laps de temps limité (un an, voire deux), ce qui est insuffisant pour se projeter dans leur métier. Certains sont sous bracelet électronique – sans que l'EPN en soit informé par le CPAS qui les envoie – alors qu'ils sont amenés à travailler avec certaines données bancaires.

M. Stefan Platteau décrit également la course aux subventions, à laquelle les EPN sont contraints, comme chronophage et énergivore et la faible part des subsides directement liée à l'inclusion numérique (1,83 %). Les subsides proviennent en général de l'insertion socioprofessionnelle ou de l'éducation permanente et ne permettent dès lors pas à l'EPN d'accompagner tout type de public. L'orateur plaide ensuite pour le recrutement d'animateurs sous CDI, étant donné l'importance d'inscrire ce métier dans la durée.

S'il existe de multiples centres de formation au métier d'animateur EPN à Bruxelles, Mme Véronique Guisen fait savoir qu'ils ne sont pas toujours adaptés aux réalités de terrain (EPN communal, bibliothèques, ASBL d'éducation permanente, CPAS) et qu'il y a une trop grande diversité de statuts et de situations parmi les animateurs. Le manque de coordination entre animateurs est imputable à une mauvaise connaissance du réseau et à la surcharge de travail.

L'oratrice décortique ensuite les multiples compétences d'un animateur EPN : pédagogiques, sociales et légales, techniques.

En prenant l'exemple de l'EPN mobile Brabant, M. Paul Laurent rend compte de l'impossibilité pour certains EPN d'obtenir la labellisation et du volume de temps consommé par des démarches administratives urgentes au détriment de l'apprentissage. L'orateur met en évidence la triple casquette de l'animateur EPN (animateur, informaticien, assistant social), qui rend sa formation d'autant plus complexe.

L'intervenant insiste sur l'importance d'accorder du temps de travail aux EPN, et pas uniquement du matériel informatique. Ce sont les seuls lieux où le numérique côtoie encore de l'humain. Par ailleurs, il convient de rappeler qu'il n'y a aucune compétence à avoir pour avoir accès à ses droits, quand bien même il devient impératif d'acquérir des compétences numériques.

En ce qui concerne l'avant-projet d'ordonnance « Bruxelles Numérique », M. Stefan Platteau s'étonne qu'il inclue les ASBL non marchandes (article 3, 7°), dont le public n'a que faire du numérique et qui n'ont pas les moyens de mettre en place des sites internet. Par ailleurs, si le droit à l'accompagnement et le droit à l'alternative ont bien été intégrés dans l'avant-projet, comme réclamé par l'ASBL Lire et Écrire, ces droits sont peu étayés et peu garantis. De plus, ils sont réservés aux citoyens dans leurs démarches privées. Les PME et les indépendants doivent pouvoir également en bénéficier. Enfin, il importe d'allouer des moyens financiers

De spreker benadrukt dat werknemers in inschakelingsbanen weliswaar worden begeleid en opgeleid (velen van hen vinden vervolgens een baan als IT-coach bij Bruxelles Formation, Actiris of organisaties voor beroepsinschakeling, maar dat zij daar slechts voor een beperkte periode van een of twee jaar zijn, wat te weinig tijd is om zich in hun beroep te bekwamen. Sommigen staan onder elektronisch toezicht - zonder dat de DOR daarvan op de hoogte werd gebracht door het OCMW dat hen uitzendt - terwijl ze met bepaalde bankgegevens moeten werken.

De heer Stefan Platteau beschrijft eveneens de subsidiewedloop waartoe de DOR's worden gedwongen als tijdrovend en energieverslindend, en wijst op het geringe aandeel subsidies dat rechtstreeks verband houdt met digitale inclusie (1,83%). De subsidies zijn meestal afkomstig van budgetten voor beroepsinschakeling of permanente vorming en stellen de DOR's dus niet in staat alle soorten doelgroepen te begeleiden. Vervolgens pleit de spreker voor de aanwerving van coaches met een contract van onbepaalde duur, gezien het belang om het beroep duurzaam te maken.

Hoewel er in Brussel veel opleidingscentra voor DOR-coaches bestaan, zijn die volgens mevrouw Véronique Guisen niet altijd aangepast aan de realiteit op het terrein (gemeentelijke DOR's, bibliotheken, vzw's voor permanente vorming, OCMW's) en zijn het statuut en de situatie van de coaches te divers. Het gebrek aan coördinatie tussen de coaches is te wijten aan een gebrekkige kennis van het netwerk en een te grote werklast.

De spreker beschrijft vervolgens de verschillende pedagogische, sociale, juridische en technische vaardigheden van een DOR-coach.

Aan de hand van het voorbeeld van de mobiele DOR Brabant brengt de heer Paul Laurent verslag uit over de onmogelijkheid voor sommige DOR's om het label te verkrijgen en de hoeveelheid tijd die nodig is voor dringende administratieve procedures, wat ten koste gaat van de opleiding. De spreker onderstreept de drievoudige rol van de DOR-coach (coach, informaticus en maatschappelijk werker), die de opleiding des te complexer maakt.

De spreker benadrukt hoe belangrijk het is dat de DOR's werktijd krijgen en niet alleen computerapparatuur. Het zijn de enige plaatsen waar digitale technologie nog in contact staat met mensen. Hoewel niemand in principe digitale vaardigheden nodig heeft om zijn rechten te doen gelden, wordt het toch noodzakelijk om digitale vaardigheden te verwerven.

Met betrekking tot voorontwerp van ordonnantie " Digitaal Brussel " verbaast het de heer Stefan Platteau dat daarin ook de non-profit vzw's (artikel 3, 7°) zijn opgenomen, waarvan het publiek geen gebruik maakt van digitale technologie, en die niet over de middelen beschikken om websites op te zetten. Hoewel het recht op begeleiding en het recht op een alternatief wel degelijk zijn opgenomen in het voorontwerp, zoals gevraagd door de vzw Lire et Écrire, worden die rechten niet goed ondersteund en gewaarborgd. Bovendien zijn ze voorbehouden aan burgers voor hun privéprocedures. Ook kmo's en zelfstandigen zouden ervan

pour l'accompagnement numérique.

L'orateur passe ensuite en revue les propositions du réseau Caban pour soutenir les EPN et en faire un dispositif durable. Il s'agit avant tout d'assurer le co-financement structurel des EPN labellisés par la Région (par exemple, à hauteur d'un mi-temps, voire un temps plein, par dix postes informatiques). Ce financement peut passer par un agrément régi par une ordonnance et doit porter sur des missions généralistes de l'EPN. Le réseau recommande d'articuler une politique généraliste d'inclusion numérique avec des mesures spécifiques dédiées à certains publics.

III. Échange de vues

M. Ridouane Chahid mentionne que l'an dernier, le groupe socialiste a organisé un colloque sur les dérives du numérique, dont les constats sont similaires. La transition numérique ne doit pas se faire au détriment de certains groupes, en particulier les publics précaires, et ne peut en aucun cas avoir une conséquence négative sur le recours aux droits. Il importe d'être attentif aux conséquences néfastes de la dématérialisation. L'orateur rend compte de plusieurs exemples illustrant le fait qu'il ne suffit pas d'avoir accès à un ordinateur - ou d'être familier des réseaux sociaux - pour être à même d'introduire un formulaire ou de trouver certaines informations relatives à des services publics. Ainsi, une ASBL de médiation sur la commune d'Evere a consacré 30 % de son temps l'hiver dernier à remplir des formulaires pour des primes énergie, alors que cela ne fait pas partie de sa mission de base.

Le groupe socialiste soutient donc les recommandations du réseau Caban et l'importance de renforcer et de pérenniser les EPN par des financements structurels. Ce dernier point est une demande de longue date du groupe socialiste et figurera encore dans le prochain programme électoral.

Mme Clémentine Barzin relève que si le recours de plus en plus important au numérique facilite la vie en société (notamment le dépôt de pétitions), il convient de lutter contre la fracture numérique, qui touche aussi bien les personnes âgées, les chercheurs d'emploi ou les publics précarisés. L'oratrice souligne que de nombreuses entreprises bruxelloises n'ont pas su prendre le virage du numérique, une lacune amplifiée par la crise du Covid-19. Il est donc crucial d'offrir des formations aux populations actives. Les démarches à réaliser en ligne pour obtenir un soutien public restent également trop compliquées ou trop chronophages pour de nombreux indépendants.

Tout comme les intervenants, le groupe MR insiste sur l'équilibre à trouver entre dématérialisation et accompagnement humain et prend bonne note des revendications quant au financement structurel des EPN, aux multiples rôles assignés aux animateurs, à la faiblesse du nombre de CDI et à l'importance de financer du temps de travail.

moeten kunnen profiteren. Ten slotte is het belangrijk om financiële middelen uit te trekken voor digitale begeleiding.

Vervolgens bespreekt de spreker de voorstellen van het collectief Caban om de DOR's te ondersteunen en duurzaam te maken. Caban pleit in de eerste plaats voor een structurele medefinanciering van de door het gewest gelabelde DOR's (bijvoorbeeld een halftijdse of voltijdse begeleider per tien computerstations). Die financiering kan gebeuren via een erkenning die geregeld wordt bij ordonnantie, en moet betrekking hebben op de algemene opdrachten van de DOR. Caban beveelt voorts aan om een algemeen beleid inzake digitale inclusie uit te stippelen met specifieke maatregelen voor bepaalde doelgroepen.

III. Gedachtewisseling

De heer Ridouane Chahid wijst erop dat de PS-fractie vorig jaar een colloquium heeft georganiseerd over de ontsporing van digitale technologie, met soortgelijke bevindingen. De digitale overgang mag niet ten koste gaan van bepaalde groepen, met name kansarmen, en mag in geen geval een negatief effect hebben op het gebruik van rechten. Er moet aandacht zijn voor de negatieve gevolgen van dematerialisatie. De spreker geeft verschillende voorbeelden die illustreren dat het niet volstaat om toegang tot een computer te hebben of om vertrouwd te zijn met sociale netwerken om een formulier in te vullen of bepaalde informatie over overheidsdiensten te vinden. Zo heeft een bemiddelingsorganisatie in de gemeente Evere afgelopen winter 30% van haar tijd besteed aan het invullen van formulieren voor energieprijzen, hoewel dat niet tot haar basisopdracht behoort.

De PS-fractie steunt daarom de aanbevelingen van het collectief Caban en vindt het eveneens belangrijk om de DOR's in stand te houden en te versterken door middel van structurele financiering. Dat laatste punt is een oude eis van de PS-fractie en zal ook in het volgende verkiezingsprogramma worden opgenomen.

Mevrouw Clémentine Barzin merkt op dat het toenemende gebruik van digitale technologie het leven in de samenleving weliswaar vergemakkelijkt (onder meer het indienen van petitities), maar dat de digitale kloof, die ouderen, werkzoekenden en kansarmen treft, moet worden gedicht. Zij wijst erop dat veel Brusselse bedrijven niet in staat waren de digitale technologie te omarmen, een tekortkoming die nog is verergerd door de coronacrisis. Het is dan ook van cruciaal belang om de beroepsbevolking opleidingen aan te bieden. Ook de onlineprocedures voor het verkrijgen van overheidssteun blijven voor veel zelfstandigen nog te ingewikkeld en tijdrovend.

Net als de vorige sprekers dringt de MR-fractie aan op een goed evenwicht tussen dematerialisatie en menselijke begeleiding. Voorts neemt ze nota van de opmerkingen over de structurele financiering van de DOR's, de vele rollen die aan de coaches worden toebedeeld, het geringe aantal contracten van onbepaalde duur en het belang om de werktijd te financieren.

L'oratrice s'enquiert du nombre et du profil des personnes ayant recours aux EPN et d'éventuelles spécificités par commune, ainsi que des consultations avec le gouvernement dans le cadre du plan d'appropriation numérique et des améliorations générales qu'il convient d'apporter à ce plan.

Mme Françoise De Smedt salue la combativité des quelque 200 associations qui se mobilisent depuis des mois pour faire entendre leur voix en la matière. L'oratrice s'étonne que l'avant-projet du ministre Bernard Clerfayt laisse au bord de la route 40 % de Bruxellois en situation de fragilité numérique, alors même que le nombre de personnes qui ne parviennent plus à accéder à leurs droits ne cesse d'augmenter depuis la crise sanitaire. L'ordonnance ne peut pas servir à faire des économies dans les services publics ni accentuer les inégalités sociales. L'intervenante partage le constat des pétitionnaires : le secteur associatif ne peut plus effectuer ses missions premières parce qu'il passe une grande partie de son temps à aider le public cible dans ses démarches administratives.

Le groupe PTB soutient les revendications du réseau Caban, notamment la nécessité de maintenir un guichet physique, de renforcer les lignes téléphoniques et d'octroyer plus de moyens aux accompagnateurs numériques.

Mme Farida Tahar salue la mobilisation constante du réseau depuis presque un an pour intégrer un certain nombre de garanties dans l'avant-projet d'ordonnance. Le groupe Ecolo sera très attentif, lors de la discussion du texte, à ce que des alternatives précises au numérique y soient intégrées, tout comme des financements structurels. L'oratrice indique que le groupe Ecolo n'a pas attendu les constats alarmants du réseau Caban pour agir et qu'il a rédigé, avec des partenaires de la majorité, une proposition de résolution visant à maintenir et renforcer les guichets physiques. À l'aune des vingt heures par semaine de permanence sociale que doit assurer le secteur associatif, la proposition demandait au gouvernement plus de moyens humains pour l'accompagnement numérique. Le réseau Caban réclame-t-il également un minimum d'heures d'ouverture par semaine pour les guichets physiques ?

La députée s'enquiert de la mesure dans laquelle les recommandations du réseau Caban ont été intégrées dans la dernière version de l'avant-projet. Des consultations avec le ministre Bernard Clerfayt ont-elles eu lieu ou sont-elles prévues ? D'autres actions seront-elles menées prochainement ? Les résultats détaillés du monitoring de la coordination d'action sociale schaarbeekoise peuvent-ils être distribués ?

Mme Els Rochette fait état des mêmes constats interpellants que les pétitionnaires. Les associations de terrain, telles que les lokale dienstencentra ou les centres d'accueil pour personnes sans abri, rapportent un grand nombre de non-recours aux droits en raison de la dématérialisation des services publics. Force est de constater que si les évolutions numériques permettent de simplifier la vie d'une majorité de Bruxellois, nombre d'entre eux en sont exclus, ce qui est inacceptable pour le groupe one.brussels-Vooruit.

De spreekster vraagt hoeveel personen gebruikmaken van de DOR's en wat hun profiel is en of er eventuele bijzonderheden per gemeente zijn. Voorts vraagt ze naar het overleg met de regering in het kader van het plan voor digitale toegankelijkheid en naar de algemene verbeteringen die erin aangebracht moeten worden.

Mevrouw Françoise De Smedt prijst de strijd lust van de ongeveer 200 verenigingen die zich al maanden inzetten om hun stem in deze kwestie te laten horen. Het verbaast haar dat het voorontwerp van minister Bernard Clerfayt de 40% Brusselaars die digitaal kwetsbaar zijn in de kou laat staan, terwijl het aantal personen die geen toegang meer hebben tot hun rechten sinds de gezondheidscrisis blijft stijgen. De ordonnantie mag niet worden gebruikt om op openbare diensten te bezuinigen of sociale ongelijkheden te vergroten. Ze is het met de indieners van de petitie eens dat de verenigingssector zijn kerntaken niet meer kan uitvoeren, omdat hij een groot deel van zijn tijd besteedt aan het helpen van de doelgroep met hun administratieve procedures.

De PTB-fractie steunt de eisen van het collectief Caban, met name de noodzaak om een fysiek loket te behouden, de telefoonlijnen te versterken en meer middelen toe te kennen aan de digitale coaches.

Het verheugt mevrouw Farida Tahar dat het collectief zich gedurende bijna een jaar lang permanent heeft ingezet om een aantal garanties in het voorontwerp van ordonnantie op te nemen. De Ecolo-fractie zal er tijdens de bespreking van de tekst nauwlettend op toezien dat daarin duidelijke alternatieven voor de digitale technologie en een structurele financiering worden opgenomen. De spreekster geeft aan dat de Ecolo-fractie niet op de alarmerende bevindingen van het collectief Caban heeft gewacht om actie te ondernemen en dat zij met partners uit de meerderheid een voorstel van resolutie heeft opgesteld dat gericht is op het behoud en de versterking van de fysieke loketten. Aangezien de verenigingen gedurende twintig uur per week een sociale permanentie moeten verzekeren, wordt de regering verzocht om meer personeel voor digitale begeleiding ter beschikking te stellen. Vraagt het collectief Caban ook om een minimaal aantal openingsuren per week voor de fysieke loketten?

Het parlementslid vraagt in hoeverre de aanbevelingen van het collectief Caban in de laatste versie van het voorontwerp zijn verwerkt. Heeft er overleg plaatsgevonden met minister Bernard Clerfayt of is dat gepland? Worden er in de nabije toekomst verdere maatregelen genomen? Kunnen de gedetailleerde resultaten van de monitoring van de Coördinatie van de Schaarbeekse Sociale Actie worden verspreid?

Mevrouw Els Rochette meldt dezelfde verontrustende bevindingen als de indieners van de petitie. De verenigingen op het terrein, zoals de lokale dienstencentra en de opvangcentra voor daklozen, stellen vast dat in een groot aantal gevallen geen gebruik van de rechten wordt gemaakt als gevolg van de dematerialisatie van de overheidsdiensten. Het is duidelijk dat, hoewel de digitale technologie het leven van de meeste Brusselaars heeft vereenvoudigd, velen van hen worden uitgesloten, wat onaanvaardbaar is voor de fractie one.brussels-Vooruit.

L'oratrice regrette que les EPN soient encore aussi peu connus et qu'ils aient recours en majorité à des personnes sous contrats article 60 pour accompagner le public, car ces personnes sont elles-mêmes bien souvent en situation de précarité. Le groupe one.brussels-Vooruit soutiendra les recommandations du réseau Caban, en ce qui concerne le renfort en moyens humains et le maintien de guichets physiques dans toutes les administrations.

M. Emmanuel De Bock déplore que certaines auditions soient refusées par manque de temps ou en raison d'un jeu politique entre la majorité et l'opposition et invite le Parlement bruxellois à se montrer moins frileux en la matière, surtout lorsque la demande d'audition provient d'un secteur subventionné par la Région. L'orateur rejoint les pétitionnaires sur la nécessité de conjuguer présentiel et numérique, l'un ne devant pas condamner l'autre.

Après avoir rappelé la plus-value des évolutions numériques (plus grande transparence, rapidité d'exécution, simplification administrative) et le maintien actuel de guichets physiques dans les administrations, le député insiste sur le travail d'objectivation et d'évaluation des politiques menées. L'orateur réfute le constat selon lequel rien n'aurait été entrepris en la matière sous l'actuelle législature alors que, sous celle-ci, les subsides relatifs à l'inclusion numérique sont passés de 50.000 à 900.000 euros par an. Le point d'attention doit être porté sur l'usage qui est fait de ces subsides et sur les publics cibles, notamment les personnes âgées et les personnes analphabètes. À cet égard, le député pointe du doigt certains acteurs publics qui, pour avoir bonne conscience, mettent à disposition un local et des ordinateurs, mais sans aucun accompagnement.

Mme Clémentine Barzin réagit aux propos de M. Emmanuel De Bock relatifs à d'éventuelles auditions refusées par le Parlement bruxellois et demande aux intervenants s'ils ont déjà dû essayer un refus en la matière en tant qu'ASBL.

M. Christophe De Beukelaer se présente comme un fervent défenseur de la numérisation des services publics. Toutefois, en tant qu'ancien échevin de la Transition numérique et des Affaires sociales à Woluwe-Saint-Pierre, le député a pu constater sur le terrain, en particulier lors de la crise sanitaire, que les services publics délaissaient leur rôle d'accueil et de première ligne lors de ce processus de numérisation. Il s'agit d'un mouvement diffus et insupportable que le réseau Caban a aujourd'hui le mérite de mettre en lumière.

L'orateur invite à profiter de l'avant-projet d'ordonnance pour poursuivre cet engagement pour la numérisation tout en garantissant un accueil physique suffisant pour permettre à chacun d'en apprendre peu à peu les usages. Le groupe Les Engagés ne soutiendra le texte qu'à cette condition.

Partant de l'expérience de l'EPN de Woluwe-Saint-Pierre, le député souligne l'importance de pouvoir également

De volksvertegenwoordigster betreurt dat de DOR's nog zo weinig bekend zijn en dat ze vooral personen met een artikel 60-contract inzetten om het publiek bij te staan, aangezien die personen zich vaak zelf in een precaire situatie bevinden. De fractie one.brussels-Vooruit zal de aanbevelingen van het collectief Caban met betrekking tot de uitbreiding van het personeel en het behoud van fysieke loketten in alle overheidsdiensten steunen.

De heer Emmanuel De Bock betreurt dat sommige hoorzittingen werden geweigerd wegens tijdgebrek of wegens politieke spelletjes tussen meerderheid en oppositie. Hij vraagt het Brussels Parlement om minder terughoudend te zijn in deze kwestie, vooral wanneer het verzoek om een hoorzitting afkomstig is van een door het gewest gesubsidieerde sector. Hij is het met de indieners van de petitie eens dat er zowel fysieke als digitale diensten moeten worden aangeboden, waarbij de ene mogelijkheid de andere niet mag uitsluiten.

Na te hebben gewezen op de meerwaarde van digitale technologieën (grotere transparantie, snelle uitvoering, administratieve vereenvoudiging) en het behoud van fysieke loketten in de overheidsdiensten, dringt het parlementslid aan op een objectivering en evaluatie van het gevoerde beleid. Hij weerlegt de bewering dat er tijdens de huidige regeerperiode niets op dit vlak is gedaan, terwijl de subsidies voor digitale inclusie zijn gestegen van 50.000 naar 900.000 euro per jaar. De focus moet liggen op het gebruik van de subsidies en op de doelgroepen, met name ouderen en analfabeten. In dat verband wijst het parlementslid met de vinger naar bepaalde overheidsinstanties die, om hun geweten te sussen, lokalen en computers ter beschikking stellen, maar dan zonder enige begeleiding.

Mevrouw Clémentine Barzin reageert op de opmerkingen van de heer Emmanuel De Bock over mogelijke hoorzittingen die door het Brussels Parlement zijn geweigerd, en vraagt de sprekers of het Brussels Parlement al een verzoek van hun vzw heeft afgewezen.

De heer Christophe De Beukelaer is een fervent verdediger van de digitalisering van de overheidsdiensten. Als voormalig schepen voor digitale transitie en sociale zaken in Sint-Pieters-Woluwe heeft hij echter op het terrein kunnen vaststellen, met name tijdens de gezondheids crisis, dat de openbare diensten hun onthaal- en eerstelijnsrol tijdens dit digitaliseringsproces veronachtzamen. Dat is een wijdverspreide en ontoelaatbare tendens die het collectief Caban vandaag terecht onder de aandacht brengt.

De spreker roept op om het voorontwerp van ordonnantie aan te grijpen om de digitaliseringsdoelstelling voort te zetten en tegelijkertijd voldoende fysieke onthaaldiensten te garanderen, opdat iedereen beetje bij beetje de digitale procedures kan leren kennen. De fractie Les Engagés zal de tekst alleen op die voorwaarde steunen.

Op basis van de ervaring van de DOR in Sint-Pieters-Woluwe benadrukt het parlementslid hoe belangrijk het is dat

accueillir dans ces lieux les personnes avec leur propre matériel. L'orateur conclut en interrogeant les pétitionnaires sur l'accompagnement numérique effectué par des bénévoles dotés des compétences requises. Comment les activer davantage ?

Mme Véronique Lefrancq salue la persévérance dans l'engagement des pétitionnaires et les missions exercées au quotidien pour davantage d'inclusion numérique. La députée rejoint les intervenants sur la nécessité de solutions structurelles pour qu'une partie de la population puisse continuer à participer pleinement à la société et garder accès à ses droits fondamentaux. Le plan d'appropriation numérique du ministre Bernard Clerfayt doit aller dans ce sens, il en va de la responsabilité du gouvernement.

L'oratrice met en exergue sa proposition de résolution visant à implémenter un soutien structurel afin de promouvoir l'inclusion numérique, déposée le 19 novembre 2019 après avoir visité les différents EPN bruxellois. Ce texte attend depuis quatre ans d'être discuté en commission et la députée espère recevoir l'appui de ses collègues le moment venu.

La députée aimerait que les intervenants clarifient ce qu'ils entendent par vulnérabilité numérique et chiffrent le nombre de guichets physiques qu'il faudrait maintenir pour garder un équilibre. L'oratrice s'interroge quant à savoir si certaines administrations auraient déjà entrepris de simplifier leurs démarches en ligne, en raison d'un trop faible nombre de dossiers correctement rentrés ou à la suite des revendications du réseau Caban. Ce dernier a-t-il été consulté lors de l'élaboration du plan d'appropriation numérique du ministre Bernard Clerfayt et de l'avant-projet d'ordonnance ?

*
* *

M. Stefan Platteau insiste sur l'importance d'introduire de la manière la plus précise possible, dans un futur programme électoral ou dans l'ordonnance, un financement structurel des accompagnateurs numériques dans les EPN et des informaticiens publics. Les réponses obtenues jusqu'ici par le réseau en la matière étaient trop évasives.

L'orateur indique à Mme Clémentine Barzin que cette pétition a été remise à 90 % par écrit, ce qui est déjà en soi révélateur. Le réseau Caban espère que le groupe MR, qui a souligné les difficultés rencontrées par les indépendants et les très petites entreprises, plaidera pour la réintégration, dans l'ordonnance, du droit à l'accompagnement et à l'alternative au numérique pour ces catégories de travailleurs.

M. Stefan Platteau renvoie aux dernières études du CIRB sur le profil des visiteurs des EPN, en précisant qu'il s'agit majoritairement de chercheurs d'emploi. Quant aux chiffres globaux de fréquentation, l'orateur explique toute la difficulté d'avoir une vision globale de la situation, certains EPN n'étant pas labellisés ou n'ayant pas le temps de répondre.

En ce qui concerne les contacts avec le gouvernement, ils

personnes op die plaatsen met hun eigen apparatuur kunnen worden geholpen. Tot slot vraagt hij de indieners van de petitie naar de digitale begeleiding door vrijwilligers met de nodige vaardigheden. Hoe kunnen ze nog meer worden ingezet?

Mevrouw Véronique Lefrancq prijst het doorzettingsvermogen van de indieners van de petitie en de acties die zij dagelijks uitvoeren voor meer digitale inclusie. Zij is het met de sprekers eens dat er structurele oplossingen nodig zijn, opdat een deel van de bevolking volledig kan blijven deelnemen aan de samenleving en toegang blijft behouden tot hun grondrechten. Het plan voor digitale toegankelijkheid van minister Bernard Clerfayt moet in die richting gaan. Dat is een verantwoordelijkheid van de regering.

De spreekster vestigt de aandacht op haar voorstel van resolutie strekkende tot structurele steun ter bevordering van de digitale inclusie, dat zij op 19 november 2019 heeft ingediend na een bezoek aan de verschillende DOR's in Brussel. De tekst wacht al vier jaar op behandeling in de commissie en het parlementslid hoopt op de steun van haar collega's als het zover is.

De volksvertegenwoordigster vraagt dat de indieners van de petitie verduidelijken wat ze onder digitale kwetsbaarheid verstaan en een cijfer geven voor het aantal fysieke loketten die behouden moeten blijven om het evenwicht te bewaren. Ze vraagt zich af of sommige overheidsdiensten hun onlineprocedures al vereenvoudigd zouden hebben, omdat er te weinig dossiers correct worden ingevoerd of naar aanleiding van de eisen van het collectief Caban. Is dit laatste geraadpleegd bij het opstellen van het plan voor digitale toegankelijkheid van minister Bernard Clerfayt en het voorontwerp van ordonnantie?

*
* *

De heer Stefan Platteau hamert op het belang om in een toekomstig verkiezingsprogramma of in de ordonnantie een zo nauwkeurig mogelijke structurele financiering voor coaches in de DOR's en overheidsinformatici in te voeren. De antwoorden die het netwerk daar tot nu toe over heeft gekregen, waren te vaag.

De spreker wijst mevrouw Clémentine Barzin erop dat de petitie voor 90% schriftelijk is ingediend, wat op zich al veelzeggend is. Het collectief Caban hoopt dat de MR-fractie, die de moeilijkheden van zelfstandigen en zeer kleine ondernemingen onder de aandacht heeft gebracht, zal pleiten voor de herinvoering in de ordonnantie van het recht op begeleiding en op een alternatief voor die categorie werkers.

De heer Stefan Platteau verwijst naar de laatste studies van het CIBG over het profiel van de bezoekers van de DOR's en wijst erop dat de meesten van hen werkzoekenden zijn. Wat de totale bezoekerscijfers betreft, legt hij uit hoe moeilijk het is om een totaalbeeld te krijgen, aangezien sommige DOR's geen label hebben of geen tijd hebben om te reageren.

Er zijn al contacten gelegd met de regering sinds de vorige

sont établis depuis la précédente législature. Le réseau Caban fait partie du comité de pilotage inclusion numérique (Copil). Ses recommandations ne sont toutefois pas toujours suivies. Ainsi, si le réseau Caban se retrouve dans les grandes lignes du plan d'appropriation numérique (PAN) du ministre Bernard Clerfayt, il a émis de très nombreuses réserves quant à sa réalisation concrète, pointant du doigt la nécessité d'allouer au préalable un financement structurel aux accompagnateurs numériques. Cet avertissement a été ignoré, ce qui, selon l'intervenant, vide une partie du plan de sa substance. Au début de l'année 2022, le réseau Caban a pu consulter la première mouture de l'ordonnance (qui ne comprenait aucun droit à l'accompagnement). Depuis, le collectif a formulé des propositions d'amendement, d'ailleurs en grande partie reprises dans l'avis de Brupartners du 20 avril 2023.

En réponse à Mme Françoise De Smedt, M. Stefan Platteau annonce que la mobilisation continuera aussi longtemps que nécessaire. Un débat avec tous les groupes politiques sera notamment organisé, fin mai, à l'initiative de l'ASBL Lire et Écrire.

Pour ce qui est de la remarque de Mme Els Rochette sur la présence malsaine d'un trop grand nombre de travailleurs sous contrat article 60, le pétitionnaire reconnaît qu'il n'y a pas assez de travailleurs permanents pour diriger leur travail au quotidien, mais met en avant la formation très sérieuse qu'ils reçoivent sur les plans informatique, pédagogique et social. Cette expérience leur est extrêmement bénéfique, car ils passent du statut « d'aidé » à celui « d'aidant ». Il manque toutefois des postes pour qu'ils puissent pérenniser leur emploi à la fin de leur contrat. L'orateur rappelle qu'au départ, le dispositif des contrats article 60 devait être adossé à un travailleur à temps plein. Or, celui-ci fait toujours défaut.

M. Stefan Platteau souscrit aux chiffres avancés par M. Emmanuel De Bock en matière de subsides. Certes, des budgets ont été dégagés au cours de l'actuelle législature, mais ils ont été affectés à d'autres priorités que l'accompagnement numérique. Le réseau Caban a été bien financé pendant deux ans, mais ce n'est plus le cas aujourd'hui, les intervenants travaillant quasi bénévolement, presque jour et nuit.

L'orateur exhorte les commissaires à introduire, dans le projet d'ordonnance, des critères très clairs quant au nombre de guichets physiques à conserver. Un accès permanent devrait être maintenu dans la plupart des administrations (en fonction de leur importance) et il conviendrait d'en profiter pour améliorer la qualité de l'accueil au guichet.

Mme Véronique Guisen prend ensuite l'exemple de l'Atelier du Web de la commune Saint-Gilles, qui a vu les demandes des utilisateurs changer depuis la crise sanitaire et devenir de plus en plus pointues, dépassant parfois les compétences mêmes de l'animateur. Ce dernier doit donc sans cesse déployer de nouvelles compétences, mettre sur pied de nouveaux modules de formation, à côté des compétences de base. Un grand nombre de personnes possèdent par exemple un smartphone, mais il est souvent de basse qualité, avec une

regeerperiode. Het collectief Caban maakt deel uit van de stuurgroep Digitale Inclusie (Stuco). Zijn aanbevelingen worden echter niet altijd gevolgd. Hoewel het collectief zich kan vinden in de grote lijnen van het plan voor digitale toegankelijkheid van minister Bernard Clerfayt, heeft het talrijke bedenkingen bij de concrete uitvoering ervan geuit en gewezen op de noodzaak om eerst structurele middelen voor de digitale coaches uit te trekken. Die waarschuwing werd genegeerd, waardoor volgens de spreker een deel van het plan wordt uitgehold. Begin 2022 kon het collectief Caban het eerste ontwerp van de ordonnantie inzien, waarin geen recht op begeleiding was opgenomen. Sindsdien heeft het collectief wijzigingsvoorstellen geformuleerd, die Brupartners grotendeels heeft overgenomen in zijn advies van 20 april 2023.

In antwoord op mevrouw Françoise De Smedt kondigt de heer Stefan Platteau aan dat de acties zo lang als nodig zullen worden voortgezet. Zo zal onder meer eind mei op initiatief van de vzw Lire et Écrire een debat met alle politieke fracties worden georganiseerd.

Met betrekking tot de opmerking van mevrouw Els Rochette over de te grote aanwezigheid van werknemers met een artikel 60-contract, erkent de indiener van de petitie dat er niet genoeg vaste werknemers zijn om de dagelijkse werkzaamheden van de artikel 60-werknemers te leiden, maar hij wijst op de zeer gedegen opleiding die ze krijgen op het gebied van computer-, pedagogische en sociale vaardigheden. Die ervaring is uiterst nuttig voor hen, want ze zijn niet langer zelf "geholpenen", maar ze worden "helpers". Er zijn echter niet genoeg posten om ervoor te zorgen dat ze na afloop van hun contract kunnen blijven werken. De spreker wijst erop dat het de bedoeling was de werknemers "artikel 60" begeleid zouden worden door een voltijdse werknemer, maar die is er nog altijd niet.

De heer Stefan Platteau is het eens met de cijfers van de heer Emmanuel De Bock over de subsidies. Tijdens de huidige regeerperiode werden inderdaad begrotingsmiddelen uitgetrokken, maar die zijn aan andere prioriteiten besteed dan aan digitale begeleiding. Het collectief Caban werd twee jaar lang goed gefinancierd, maar dat is nu niet meer het geval. De werknemers werken bijna gratis, nagenoeg dag en nacht.

De spreker dringt er bij de commissieleden op aan in het ontwerp van ordonnantie zeer duidelijke criteria op te nemen met betrekking tot het aantal fysieke loketten die behouden moeten worden. In de meeste overheidsdiensten (afhankelijk van hun omvang) zou een permanent onthaal moeten worden behouden en moet de gelegenheid worden aangegrepen om de kwaliteit van het onthaal aan het loket te verbeteren.

Mevrouw Véronique Guisen geeft vervolgens het voorbeeld van de webworkshop van de gemeente Sint-Gillis, die sinds de gezondheids crisis de vragen van de gebruikers heeft zien veranderen en steeds technischer heeft zien worden, waardoor de vaardigheden van de coach soms tekortschieten. Dat betekent dat de coach, naast de basisvaardigheden, voortdurend nieuwe vaardigheden en nieuwe opleidingsmodules moet ontwikkelen. Veel personen hebben bijvoorbeeld een smartphone, maar die is vaak van

faible mémoire et l'animateur doit alors expliquer comment vider la mémoire, transférer les photos, sécuriser certaines applications ou reconditionner son appareil. L'oratrice déplore à cet égard le manque de culture numérique.

En ce qui concerne les bénévoles, la pétitionnaire attire l'attention sur la fragilité de ces personnes, qui sont peut-être d'excellents informaticiens, mais qui éprouvent souvent des difficultés dans d'autres domaines. Ils sont, sur ce point, assez similaires aux travailleurs sous article 60, et nécessitent donc d'être encadrés par un animateur.

M. Stefan Platteau renvoie au baromètre de l'inclusion numérique publié par la Fondation Roi Baudouin, qui définit précisément ce qu'il faut entendre par vulnérabilité numérique, sur la base d'une liste de compétences régulièrement mises à jour en fonction des nouveaux besoins (par exemple, utilisation de la visioconférence).

M. Paul Laurent insiste sur le fait que si certaines administrations ont amélioré leur transition numérique après une mise en route un peu trop « sauvage », elles ne l'ont pas fait d'elles-mêmes, mais bien parce que le collectif s'est fait entendre et s'est mobilisé. C'est le cas notamment pour les permanences organisées par le SPF Finances pour aider les usagers à remplir leur déclaration d'impôts, supprimées depuis 2020 et réintroduites cette année seulement dans certaines communes grâce aux interpellations du collectif. L'orateur déplore que la numérisation ne se fasse jamais avec les citoyens, mais avec des sous-traitants spécialisés en technologies de l'information et de la communication, qui ignorent les difficultés quotidiennes des citoyens. C'est l'un des paradigmes à changer.

M. Stefan Platteau conclut en déclarant qu'il est temps de tordre le cou à l'illusion selon laquelle les procédures automatisées peuvent remédier seules aux problèmes, sans l'intervention d'un humain, comme s'il fallait préserver à tout prix les économies énormes que permet le numérique en matière de ressources humaines.

IV. Clôture des débats

La commission décide de clore l'échange de vues et de publier le rapport de la discussion.

- *Confiance est faite au rapporteur pour la rédaction du rapport.*

Le Rapporteur

Ridouane CHAHID

Le Président

Michaël VOSSAERT

lage kwaliteit en heeft weinig geheugen. De coach moet dan uitleggen hoe het geheugen kan worden geleegd, hoe foto's kunnen worden overgezet, hoe bepaalde toepassingen kunnen worden beveiligd of hoe de instellingen van het apparaat kunnen worden gewijzigd. Zij betreurt het gebrek aan digitale geletterdheid op dat vlak.

Met betrekking tot de vrijwilligers vestigt de indiener van de petitie de aandacht op de kwetsbaarheid van die personen, die misschien uitstekende informatici zijn, maar vaak problemen hebben op andere gebieden. In dat opzicht zijn zij vergelijkbaar met artikel 60 werknemers en moeten ze begeleid worden door een mentor.

De heer Stefan Platteau verwijst naar de barometer voor digitale inclusie van de Koning Boudewijnstichting, die nauwkeurig omschrijft wat onder digitale kwetsbaarheid wordt verstaan aan de hand van een lijst van vaardigheden die regelmatig wordt bijgewerkt op basis van de nieuwe behoeften, zoals het gebruik van videoconferenties.

De heer Paul Laurent benadrukt dat sommige overheidsdiensten hun digitale overgang hebben verbeterd na een nogal "wilde" start, maar dat niet op eigen houtje hebben gedaan, maar wel omdat het collectief Caban zich heeft laten horen en acties georganiseerd heeft. Dat is onder meer het geval voor de permanenties die de FOD Financiën voor de gebruikers heeft georganiseerd voor het invullen van hun belastingaangifte. Die dienst werd in 2020 afgeschaft en pas dit jaar in bepaalde gemeenten opnieuw ingevoerd dankzij de eisen van het collectief. De spreker betreurt dat de digitalisering nooit samen met de burgers gebeurt, maar met onderaannemers die gespecialiseerd zijn in informatie- en communicatietechnologieën en de dagelijkse problemen van de burgers niet kennen. Dat is een van de paradigma's die moeten worden veranderd.

De heer Stefan Platteau besluit met de opmerking dat het tijd is om de illusie te doorprikken dat geautomatiseerde procedures alle problemen kunnen oplossen zonder menselijke tussenkomst, alsof de enorme besparingen op personeelskosten die mogelijk worden dankzij de digitale technologie, het enige zijn dat telt.

IV. Sluiting van het debat

De commissie beslist de gedachtewisseling te sluiten en het verslag van de bespreking te publiceren.

- *Vertrouwen wordt geschonken aan de rapporteur voor het opstellen van het verslag.*

De Rapporteur

Ridouane CHAHID

De Voorzitter

Michaël VOSSAERT

V. Texte de la pétition

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

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-rouverture en est un également. Le « digital first » ne

V. Tekst van de petitie

Voor digitale inclusie: eerst de mens en dan pas de computer.

Vandaag de dag lopen in België 4 op de 10 volwassenen het risico op digitale uitsluiting. Dit cijfer stijgt tot 75% bij personen met een laag inkomen en een laag opleidingsniveau. Respectievelijk 55% en 67% doen geen administratieve stappen online. De afschaffing van loketten, ontvangstbalies en menselijke begeleiding beperkt voor bijna een op twee personen de toegang tot de essentiële diensten en fundamentele rechten.

Wij, de veldactoren op het gebied van digitale inclusie en de sociale actoren, maken ons grote zorgen over deze uitsluitingen die het gevolg zijn van een digitale transitie zonder menselijke begeleiding.

Hieronder volgen onze vaststellingen: voor een deel van de bevolking is het niet legitiem dat digitale technologie vereist is in alle aspecten van het privé- en maatschappelijk leven. Dat betekent dat sommige Brusselaars digitale begeleiding van a tot z nodig hebben voor de minste administratieve stap. Of het nu gaat om private aangelegenheden, beroepszaken of administratieve aangelegenheden, de burgers moeten zich instrumenten aanschaffen waar ze niet om gevraagd hebben en waarvoor ze de vaardigheden noch de financiële of technische middelen hebben. De diensten van algemeen belang zijn moeilijk toegankelijk geworden. De burgers staan voor gesloten loketten, moeten een afspraak maken via het internet, gebruikmaken van e-mail, een authenticatie met een identiteitskaart of de app Itsme. De toegang tot de essentiële diensten is een echt hindernisparcours geworden voor de burgers, die het risico op digitale uitsluiting lopen. Geconfronteerd met die ontoegankelijkheid en de situaties van urgentie en ontredde voor de burgers, nemen de bijstandsverleners, de digitale begeleiders, de zware taak op zich om burgers en overheidsdiensten met elkaar in contact te brengen. De digitale begeleiders, sociaal assistenten en de maatschappelijk werkers in het algemeen hebben niet de personele middelen, technische kennis en financiële middelen om die buitensporige werklast aan te kunnen. We kunnen enkel vaststellen dat het niet-gebruik van sociale rechten steeds groter wordt. Dat is bijzonder discriminerend voor de meest kwetsbare burgers, die het meest te lijden hebben onder de digitale sociale ongelijkheden. Die problemen bestonden al, maar de digitale technologie heeft een extra complexiteit gecreëerd, en het zijn niet de overheidsdiensten zelf die dat probleem oplossen, maar de actoren in het veld en de verenigingen die dat zonder extra middelen moeten doen. Afgezien van het tekort aan financiële middelen, is de digitale technologie bron van te veel disfuncties (bugs, onvindbare formulieren, moeilijkheden met authenticatie enz.) en zijn de situaties van de mensen soms zo complex dat enkel een mens ze doeltreffend kan aanpakken. Geconfronteerd met deze binaire logica verliezen de burgers hun autonomie en worden ze afhankelijk van verenigingen, maatschappelijk werkers, een OCMW of hun familieleden voor hun contacten met de overheidsdiensten. De Covid-19-crisis heeft de zaken op scherp gesteld. Het sluiten van de loketten was een

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 selon les besoins des citoyens et des travailleurs qui vont les utiliser.

beleidskeuze. Dat ze gesloten bleven was er ook een. "Digital first" werkt niet! Eerst de mens en dan pas de computer.

Wij verzoeken het Brussels Parlement:

1. de nefaste gevolgen van de dematerialisatie grondig te onderzoeken;
2. de actoren op het terrein en de overheidsdiensten correct uit te rusten met personele middelen om de burgers te begeleiden en een ordonnantie aan te nemen die voorschrijft dat de essentiële diensten voor iedereen toegankelijk en van dezelfde kwaliteit moeten zijn;
3. maatregelen te treffen tegen de digitale sociale ongelijkheden zonder de verantwoordelijkheid bij de burgers te leggen;
4. de gedematerialiseerde processen te ontwerpen volgens de behoeften van de burgers en werknemers die er gebruik van zullen maken.