



## LE DÉCRET WALLON SUR LE NUMÉRIQUE GARANTIT LES GUICHETS PHYSIQUES. UNE VICTOIRE POUR LA MOBILISATION CITOYENNE ET ASSOCIATIVE.

**Le décret wallon sur la numérisation des administrations a été voté avec un amendement, demandé par les associations, ce qui garantit le maintien des guichets physiques.**

**Les associations resteront vigilantes et mobilisées pour faire prévaloir le principe de « l'humain d'abord » dans les contacts avec les services essentiels.**

### PROBLÈME

Après Bruxelles, c'est au tour de la Wallonie de légiférer pour numériser les administrations. Mais les associations ont remarqué que le **projet de décret ne garantissait pas les guichets physiques**. «Le projet wallon dit que les administrations doivent prévoir **“un accueil physique, un service téléphonique OU un contact par voie postale”**. Ce “ou” pose un problème fondamental. Il permet par exemple aux administrations de mettre en place une communication par voie postale avec leurs usagers sans prévoir un accueil physique», explique Daniel Flinker pour Lire et Écrire Bruxelles.

Or, l'accueil humain dans les services publics est capital pour réduire le risque de non-recours aux droits, pour rapprocher les administrations des citoyens et limiter la fracture sociale qui est déjà trop importante.

### MOBILISATION

La semaine dernière, le secteur associatif a décidé d'alerter la société civile et de se mobiliser. Les Équipes populaires, Lire et Écrire Bruxelles, Esenca, le Forum – Bruxelles contre les inégalités, Grandir Ensemble, Attac-Bruxelles [1], Wolu-Services ASBL, la Fédération Laïque de Centres de Planning Familial asbl, le Gang des Vieux en Colère, l'Accueil ASBL, ARC-

La Louvière, la Fédération des Services Sociaux, le Comité de la Samaritaine, la Ligue des droits humains, l'asbl Entr'âges, Énéo Bruxelles, Sofélia, le Partenariat Marconi asbl, la Coordination Sociale de Schaerbeek, le CEFOC, l'asbl des Services Sociaux des Quartiers 1030 – Wijkmaatschappelijk Werk 1030 vzw ont demandé aux autorités que le décret Wallonie numérique soit amendé. «Un seul mot suffit pour tout changer! **Il faut transformer le “ou” en “et”**. Le décret doit exiger que les administrations prévoient: **“un accueil physique, un service téléphonique ET un contact par voie postale”**».

De nombreux citoyens ont également transmis des messages par mail aux cabinets Dolimont, Galant et Coppieters ainsi qu'aux chefs de groupe au parlement pour leur faire part de leurs craintes et de l'importance de modifier le projet de texte. Un rassemblement au moment du vote a aussi été annoncé.

Contact a été pris avec les autorités compétentes, qui ont promis de modifier le texte dans le sens demandé.

### RÉSULTATS

**La lutte et l'organisation collective payent : ce mercredi 20 novembre 2024, le texte a été adopté avec l'amendement souhaité. C'est avec satisfaction que**

**nous accueillons ce vote et cette modification.** Il s'agit d'une garantie d'accessibilité importante pour tous les citoyens, pour les 45% de Wallons en vulnérabilité numérique ainsi que pour tous ceux qui souhaitent privilégier un contact humain avec les administrations.

## PERSPECTIVES

Est ainsi engrangée une première victoire dans notre action collective pour faire prévaloir le principe de «l'humain d'abord!». «*Cela ne règlera pas l'entière du problème de la fracture numérique, c'est évident. Nous resterons vigilants. Nous continuerons le travail d'alerte autour des problématiques et questions de société que pose la digitalisation. C'est pourquoi nous appelons à la création d'un réseau de vigilance numérique, qui soit un espace de veille politique et de mobilisation collective*», précise Charlotte Renouprez, Présidente des Équipes Populaires.

La lutte n'est pas finie. Nous souhaitons que les garanties du maintien des guichets physiques inscrites dans le décret « relatif à la simplification administrative et aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes » constituent un précédent pour la **Fédération Wallonie-Bruxelles**, qui est appelée à prendre un décret similaire prochainement.

Nous appelons les futures **autorités bruxelloises** à s'inspirer de la Wallonie. La déclaration du prochain gouvernement bruxellois doit insister sur la centralité du contact humain entre les administrations et les administrés.

Il est également urgent que la prochaine majorité dans la capitale modifie l'ordonnance *Bruxelles numérique*, adoptée début 2024. Il faut que ce texte garantisse sans ambiguïté les guichets physiques, les services téléphoniques et la voie postale pour accéder aux droits.

Charlotte Renouprez,  
Les Équipes populaires



Anne Coppieters,  
Lire et Écrire Bruxelles



## CONTACT PRESSE LIRE ET ÉCRIRE BRUXELLES

Stéphane Vanden Eede – 0472 75 28 00

**CRéDAF** Lire et Écrire Bruxelles est reconnue par la COCOF comme Centre régional pour le développement de l'alphabétisation et de l'apprentissage du français pour adultes

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale, de la Commission communautaire française, d'Actiris, de Bruxelles-Formation et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Cofinancé par l'Union européenne.

