

Pour les associations signataires

Personne contact :

Marc Defays – m.defays.cssbe@gmail.com

Raoul Monsalvez - raoul.monsalvez@lire-et-ecrire.be

Ixelles, juin 2023

Cher Monsieur Doulkeridis, Mesdames et Messieurs les Echevin.e.s,

Nous représentons un groupe d'associations qui souhaitons attirer votre attention sur une problématique préoccupante qui touche le secteur associatif ixellois. La numérisation croissante de nos services publics, bien que bénéfique pour certains, a des conséquences néfastes sur l'accès aux droits des habitants de la commune, en particulier les plus vulnérables. Ces difficultés, nous avons pu les échanger avec de nombreuses associations et organismes communaux dans le cadre de la coordination sociale de la commune d'Ixelles qui a entamé un travail de diagnostic et de recommandations. Par la présente lettre, nous souhaitons partager avec vous notre perception de cette difficulté que nous constatons quotidiennement.

La numérisation de certaines démarches administratives crée des obstacles pour une partie de la population qui n'est pas à l'aise avec les outils numériques (rapport inclusion numérique de la fondation Roi Baudouin qui dit que 46% de la population belge de 16 à 75ans) est en situation de vulnérabilité numérique. Or, on le constate également à la commune d'Ixelles, les délais d'attente pour obtenir un rendez-vous s'allongent, et les guichets physiques disparaissent peu à peu. Ces changements ont de véritables répercussions sur l'accès aux droits des ixellois. Pour que vous puissiez comprendre la détresse de certaines personnes face à ces complexités administratives, nous avons joint à cette lettre une trentaine de témoignages.

Notre inquiétude est renforcée par l'adoption en première lecture, le 9 mars 2023, de l'avant-projet d'ordonnance "**Bruxelles numérique**" par le gouvernement régional, malgré l'opposition exprimée par la société civile bruxelloise. En novembre 2022, 200 associations ont signé une carte blanche exprimant leur opposition à cette mesure jugée discriminatoire. Nous avons étudié attentivement ce projet d'ordonnance et nous en sommes venus à la conclusion qu'il est inacceptable dans sa forme actuelle.

Nous comprenons et apprécions les avantages potentiels de la numérisation et de la digitalisation des services publics. Cependant, nous insistons sur la nécessité d'une transition progressive qui prend en compte le rythme des personnes les plus exclues de la société. Il est impératif de placer les plus fragiles au cœur de cette stratégie et de mettre en place des mesures spécifiques pour assurer leur inclusion numérique. Nous craignons que l'ordonnance "Bruxelles numérique" ne fasse qu'accroître les inégalités numériques et sociales au sein de notre communauté.

Dans ce contexte, nous vous sollicitons, Monsieur Doulkeridis, Mesdames et Messieurs les Echevin.e.s, pour que vous preniez en considération nos préoccupations et souteniez nos demandes légitimes. Nous vous demandons spécifiquement de :

1. Garantir un accès aux guichets physiques et le maintien de lignes téléphoniques de qualité pour les différents services de la commune d'Ixelles et de réduire les délais pour les démarches administratives. Il est essentiel que les habitants aient la possibilité de parler et/ou de rencontrer un agent communal en personne pour obtenir une assistance et effectuer des démarches de manière efficace et équitable.
2. Vous positionner contre l'ordonnance "Bruxelles numérique" en l'état et défendre les inquiétudes des citoyens ixellois ainsi que des associations locales. En soutenant notre opposition à cette mesure, vous témoignerez de votre engagement en faveur de l'égalité d'accès aux services publics pour tous les résidents d'Ixelles.
3. Accepter de rencontrer les usagers de nos services afin de discuter avec eux des conséquences de cette numérisation croissante et d'explorer ensemble des solutions adaptées. La voix des citoyens doit être entendue, et en vous engageant dans un dialogue ouvert, vous démontrerez votre volonté d'impliquer les personnes concernées dans les décisions qui les impactent directement.

Nous sommes convaincus que vous accorderez toute votre attention à nos préoccupations. Nous espérons vivement recevoir une réponse de votre part et nous souhaiterions qu'une rencontre avec les citoyens ixellois pour discuter de cette problématique soit envisagée.

Nous vous prions d'agréer, Mesdames et Messieurs, l'expression de nos sentiments distingués.

Liste des signataires :

1. Raoul Monsalvez – Lire et Ecrire Ixelles.
2. Caroline Van der Meersch – Centre de Service Social de Bruxelles Sud-Est.
3. Alexis Picavet – Habitat et Rénovation.
4. Sebastien Hertens – Dynamo ASBL.
5. Guilhem de Crombrugghe – Prospective jeunes.
6. Marco Giannoni – SOS Jeunes – Quartier Libre AMO.
7. Alain Wilaert – Conseil Bruxellois de Coordination Socio-Politique.
8. Benjamin Walravens - Unessa
9. Olivier Balzat – Question Santé ASBL.
10. Yahyâ Hachem Samii – Ligue Bruxelloise pour la santé mentale.
11. Emmanuelle Poznanski – Le Senghor.
12. Sotieta Ngo – Cire ASBL.