

NUMÉRICRITIC'

Sensibiliser & Interpeller face aux dérives du Numérique



SÉANCE #5 (29/10/2025) – COMPTE-RENDU

Les outils numériques sont partout. Savez-vous les utiliser ? Répondent-ils à vos besoins ? Aimeriez-vous témoigner, interpeller ? À partir de vos expériences, explorons ensemble des pistes de réflexion et d'action pour utiliser ces technologies sans les subir !

Notre 5^e rencontre, « POUR UN ACCÈS NON-NUMERIQUE AUX ADMINISTRATIONS » a permis de concevoir une action concrète pour interpeller la ministre fédérale chargée du Numérique, à propos de l'accessibilité des administrations.

C'était le 29 octobre 2025. Voici un compte-rendu de nos avancées...

1) DES CITOYENS & DES CITOYENNES QUI RÉFLÉCHISSENT

Les participants à notre *Numericritic'* se définissent souvent comme des « citoyens ordinaires », parfois comme des « citoyens militants ». Plusieurs sont directement impactés par la tendance dominante au « Tout Numérique », même s'ils et elles mettent en place des stratégies pour y faire face (recours à un cercle d'amis, fréquentation d'un Espace Public Numérique, formations).

Une participante explique : « j'ai envie de comprendre dans quel monde j'habite » alors que souvent, on nous demande de « presser sur un bouton sans réfléchir à tout le système qu'il y a derrière ».

2) ACTUALITÉS ET RÉFLEXIONS AMENÉES PAR LES PARTICIPANT.E.S

→ Dénoncer l'impact environnemental des technologies numériques

Une participante rappelle que le discours dominant présente les technologies numériques comme « propres » alors que leurs ravages environnementaux sont nombreux : extraction de minerais pour fabriquer les composants, accaparement de terres, consommation d'énergie et d'eau pour les « data centers », émissions de gaz à effets de serre, etc. Voir le livre [« L'enfer numérique » de Guillaume Pitron \(2023\)](#).

→ ING veut imposer l'utilisation d'un smartphone pour les opérations bancaires

À partir de décembre 2025, ING refuse à ses clients toute connexion à leur compte en ligne via un "DigiPass" : ils devront utiliser un smartphone et une des applications autorisées ! Est-ce la disparition du libre choix de ne *pas* posséder un smartphone ? Oui chez ING... et il est à craindre que les autres banques suivent le mouvement. ¹



© Le Matin

Comment réagir ? Il peut être utile de faire valoir son droit au « service bancaire universel », qui est conçu pour effectuer les paiements et gérer son argent même si l'on éprouve des difficultés face aux canaux numériques.

Toute personne majeure peut bénéficier du service bancaire universel. Celui-ci donne accès à une offre de service minimale, repris dans un « pack ».

Si, pour une raison quelconque, quelqu'un n'a pas accès aux services bancaires en ligne, il ou elle peut demander à bénéficier de ce service bancaire universel.²

¹ Voir cet article : <https://www.rtbef.be/article/il-ne-sera-bientot-plus-possible-d-utiliser-un-lecteur-de-carte-pour-se-connecter-a-la-banque-en-ligne-chez-ing-11621285>

² Voir ce lien : <https://economie.fgov.be/fr/themes/services-financiers/services-de-paiement/service-bancaire-universel>

→ Les personnes souffrant de certains troubles sont désarmées face au Numérique

Une nouvelle participante nous interpelle sur une inégalité oubliée dans les débats sur le Numérique : certaines personnes souffrant de troubles spécifiques ont des difficultés extrêmes à utiliser les outils numériques. Même si elles ont du bon matériel et sont « connectées », elles se retrouvent vulnérabilisées et marginalisées.

« On parle souvent des personnes âgées mais on oublie des personnes jeunes ou de tous les âges qui ont des problèmes de santé spécifiques ». Par exemple :

- dyslexie
- tremblements
- anxiété chronique
- troubles du spectre autistique
- troubles de la vue ou de l'audition
- problèmes de mémoire liés à une maladie dégénérative
- troubles du déficit d'attention avec ou sans hyperactivité (TDAH)
- fragilité nerveuse après un événement dramatique (violence, harcèlement)



© <https://blog.economie-numerique.net>

Les problèmes rencontrés par ces personnes sont très concrets, notamment :

- confusion et erreurs fréquentes pour taper un code ou une liste de chiffres
- appareil ou compte bloqué suite à des erreurs d'encodage d'un mot de passe
- stress extrême lors d'une démarche officielle en ligne, *a fortiori* en urgence
- surcharge sensorielle et « blocage cérébral » face à telle ou telle difficulté
- addiction à des sites sources d'évasions hors de réalités trop difficiles

Ces problèmes avec les outils numériques viennent s'ajouter à tous ceux déjà rencontrés par ces personnes : souffrances, fortes dépenses médicales, fréquente précarisation, dépendance occasionnelle ou récurrente, etc.

Cette participante témoigne : « **C'est juste la santé ou un fonctionnement autre que la norme qui fait qu'on ne peut pas utiliser le numérique sans aide, de façon temporaire ou pas. Ce n'est pas une question d'intelligence.** »

Moi, je peux facilement faire une recherche sur Internet. Mais quand c'est une démarche officielle, je deviens très nerveuse. Par exemple, quand je dois répondre à un formulaire en ligne, je ne peux pas répondre en nuances comme je voudrais : c'est imprécis, ce que je veux dire n'est pas prévu dans le formulaire.

Parfois, mon cerveau se bloque devant la démarche que je dois faire. Alors je passe des heures pour m'en sortir, avec des maux de tête, et au final je suis épuisée. Parfois aussi, j'oublie de répondre à un message ou j'oublie l'adresse mail exacte pour envoyer ou recevoir des informations. » Tout cela est pour moi source d'anxiété car je suis confrontée à mon mode de fonctionnement différent et c'est usant pour moi de devoir constamment m'adapter.

Je n'ai pas voulu un forfait « Internet illimité » car je ne veux pas devenir « addict ». Mais comme on doit s'en servir pour presque tout, cela crée des problèmes aussi. Surtout si on n'a pas de possibilité d'autres contacts « hors Internet ».

Comme parade, je vais à un Espace Public Numérique (EPN) de ma commune. Mais ça me prend pas mal de temps car à Liège, depuis le tram, il y a moins de fréquence de bus et les horaires ont changé, c'est plus compliqué. Et si l'EPN est fermé, alors, en dernier recours, je demande à une amie ou à une voisine d'aller sur leur tablette. »

Une autre participante rebondit : « Et quand on est en difficulté, certains nous sortent cette phrase insupportable : "Vous n'avez pas un petit-fils pour vous aider ?" ».



© <https://dessinsmisslilou.over-blog.com/2019/01/la-numerisation-a-marche-forcee.html>

3) UNE VOLONTÉ D'INTERPELLER LA MINISTRE FÉDÉRALE DU NUMÉRIQUE

Lors des *Numericritic* précédents, plusieurs personnes ont dénoncé la dégradation de la relation aux administrations publiques à cause du « tout numérique ». Ce thème était aussi au centre de notre analyse « *Les voies numériques de la solitude : Vers la dématérialisation du lien social?* » (disponible [ICI](#)).

Nous avons abordé ce problème plus en détails lors du *Numericritic* #4, en repartant des analyses de la sociologue Périne Brotcorne (cf. [compte rendu](#) de cette séance).

Début octobre, nous avons décidé d'**INTERPELLER LES AUTORITÉS SUR LE BESOIN DE MAINTENIR UNE ALTERNATIVE AU NUMÉRIQUE DANS LES ADMINISTRATIONS & SERVICES PUBLICS**.

Nous avons découvert un **AVANT-PROJET DE LOI EN CE SENS**, DÉPOSÉ PAR LA MINISTRE FÉDÉRALE CHARGÉE DU NUMÉRIQUE, Vanessa Matz (*Les Engagés*). Celle-ci avait déjà déposé une proposition de loi semblable en 2023, sous le gouvernement précédent, alors qu'elle était dans l'opposition.



© <https://www.senate.be/>

Hasard du calendrier : peu après notre rencontre, nous avons appris que cet avant-projet de loi a été adopté en première lecture par le Conseil des Ministres³. Il va maintenant être soumis au Conseil d'État, puis à nouveau au gouvernement, puis enfin au Parlement pour être adopté, modifié ou refusé...

³ Voir cet article : <https://www.lalibre.be/dernieres-depeches/2025/10/17/un-projet-de-loi-pour-garantir-un-acces-non-numerique-a-ladministration-MLSQVNNAS5HEXKLGQECKKTYQJU/>

4) UNE LOI POUR UN ACCÈS NON NUMÉRIQUE AUX ADMINISTRATIONS ?

L'avant-projet de loi déposé par la ministre fédérale chargée du Numérique s'intitule :
« *Proposition de loi [...] relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public, afin de prévoir une alternative non numérique.* »

Au cours de notre *Numericritic #5*, nous nous sommes penchés ensemble sur ce texte, en consultant le site Internet du parlement fédéral.⁴

L'avant-projet de loi est téléchargeable directement via ce lien :
<https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/56/0406/56K0406001.pdf>



© <https://www.azart.fr/>

Nous avons appris ensemble à déchiffrer ce type de document, ce qui n'est pas simple. En effet, il fait référence à d'autres documents et il mentionne des passages à insérer dans le texte de la loi à modifier.

La loi qui doit être modifiée par l'avant-projet de loi est disponible sur le site du Moniteur Belge : https://www.ejustice.just.fgov.be/mopdf/2018/09/03_1.pdf#Page9

Nous avons découvert que l'avant-projet de loi de la ministre Vanessa Matz proposait principalement une modification de la loi existante pour y insérer un paragraphe supplémentaire.

Ce paragraphe supplémentaire impose aux administrations publiques fédérales d'être *accessibles via une alternative non numérique*, et sans surcoût pour le citoyen.

⁴ Site Web de la Chambre des Représentants : <https://www.dekamer.be/kvvcr/index.cfm?language=fr>

Voici concrètement le texte de la loi actuelle (en noir) et l'essentiel du passage ajouté (en bleu et italiques) si l'avant-projet de loi est adopté :

« Les organismes du secteur public prennent les mesures nécessaires pour améliorer l'accessibilité de leurs sites internet et de leurs applications mobiles conformément aux dispositions de la présente loi en les rendant perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes.⁵

Afin d'éviter tout risque de discrimination, les sites internet et applications mobiles s'appliquant aux personnes physiques prévoient explicitement, sans surcoût, une alternative non numérique. [...] »



© <https://www.interieur.gouv.fr/>

⁵ LOI du 19 JUILLET 2018, relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public, Article 5, § 1^{er}.

Par ailleurs, le préambule de l'avant-projet de loi explique les constats et les intentions qui ont donné naissance à ce texte :

« Plusieurs raisons justifient le maintien de canaux alternatifs non numériques :

— le sous-équipement de nombreux aînés, mais aussi des personnes en situation précaire [...];

— les problèmes de connexion dans certaines zones rurales [...];

— la faiblesse des connaissances: selon le Baromètre 2022 de la Fondation Roi Baudouin, 39 % des Belges disposent de faibles compétences numériques; ce pourcentage s'élève à plus de 76 % pour les personnes âgées de plus de 75 ans.

— les personnes âgées, handicapées, analphabètes ou illettrées ont souvent besoin d'un interlocuteur humain pour obtenir des informations ou effectuer des démarches. [...]



© <https://www.istockphoto.com/>

Le préambule de l'avant-projet de loi souligne aussi que, **si l'on ne fait rien, il y a un vrai risque de discrimination et de non-recours au droit pour de nombreux citoyens :**

« Un aspect particulièrement important est le risque de discrimination entre citoyens. [Il existe un] risque de traitement différencié des citoyens pouvant s'apparenter à l'une ou l'autre forme de discrimination directe ou indirecte, ainsi que la question non moins importante du non recours à leurs droits par des personnes précarisées. »⁶

⁶ PROPOSITION DE LOI du 17 octobre 2024 modifiant la loi du 19 juillet 2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public, afin de prévoir une alternative non numérique (déposée par Mme Vanessa Matz et consorts), p. 3-5.

5) QUE PENSER DE CETTE « NOUVELLE LOI » ?

Lors de ce *Numericritic #5*, nous avons débattu de cet avant-projet de loi, en revenant sur les échanges de nos précédentes séances. Nous nous sommes notamment appuyés sur l'intervention de la sociologue Périne Brotcorne de l'UCL (voir *Numericritic #4*).

Voici ce qui ressort de notre discussion de ce 29/10/2025...

ÉLÉMENTS POSITIFS

>>> L'avant-projet de loi de la ministre pose un **bon diagnostic** des effets négatifs du « tout numérique » sur certaines populations, notamment dans leurs contacts avec les administrations et dans leur accès aux droits.

>>> Le texte va dans le bon sens : il inscrit explicitement dans la loi l'**obligation pour les administrations publiques fédérales de préserver un canal non-numérique**.

>>> Le texte impose aussi l'**absence de coût supplémentaire** pour les personnes qui utiliseront ce canal non-numérique dans leurs démarches administratives.

>>> Le texte précise que l'**alternative numérique doit être explicitement mentionnée** dans la déclaration d'accessibilité des sites internet concernés, et que cela sera vérifié par un organisme de contrôle.⁷



© <https://nhnai.org/>

⁷ PROPOSITION DE LOI du 17 octobre 2024 modifiant la loi du 19 juillet 2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public, afin de prévoir une alternative non numérique (déposée par Mme Vanessa Matz et consorts), p. 8.

>>> Le texte ne détermine pas quelle forme va prendre l'alternative numérique... **Maintien de guichets, correspondance papier ou simple permanence téléphonique ? Rien n'est précisé.** Il n'y a donc aucune garantie que la nouvelle loi se traduise par une présence humaine plus importante et plus accessible.

>>> Le texte parle d'absence de coût supplémentaire pour le canal non-numérique mais il n'y a **pas de prise en compte explicite de surcoûts financiers indirects** : temps d'attente au téléphone, carburant pour atteindre une administration éloignée, etc.

>>> **Comment informer tout le monde que l'alternative non numérique existe ?** Si elle est mentionnée seulement sur les sites internet des administrations, c'est absurde. Il est nécessaire de **prévoir une campagne d'information importante et récurrente.**

>>> Comment s'assurer que l'organisme de contrôle des sites internet concernés puisse être saisi par les citoyens en cas de manquements des administrations ? Rien n'est ajouté à ce sujet dans la loi de référence.



10

LIMITES DE L'INITIATIVE DE LA MINISTRE

>>> Le texte de la ministre fédérale du Numérique concerne **uniquement le service public fédéral**, pas les administrations régionales comme le Service Public de Wallonie.

>>> Le nouveau cadre législatif proposé ne concerne pas d'autres acteurs incontournables qui tendent eux-aussi à imposer un « Tout Numérique » de fait. **Aucun « recadrage législatif » en vue face à la numérisation des banques ou des hôpitaux !**



© <https://reignac.com/blog/>

6) DE L'IMPUISSANCE À L'INTERPELLATION CITOYENNE

Au fil de nos *Numericritic*, nous sommes passés du partage de témoignages et d'émotions (colère, sentiment d'impuissance) à une réflexion collective et à une analyse des effets du « Tout Numérique ».

Progressivement, nous avons axé notre réflexion sur les inégalités et les discriminations nées de la digitalisation en cours, en particulier dans les services les plus essentiels (administrations, banques, hôpitaux).

En nous penchant sur l'avant-projet de loi de la ministre Vanessa Matz, nous avons aussi découvert des **analyses qui vont dans le même sens que la nôtre**:

> « *Face à la digitalisation des services, les guichets doivent rester ouverts. Revenons à l'humain !* », lettre ouverte de 48 associations bruxelloises (2021).⁸

> « *Avis du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale [sur le texte déposé par Vanessa Matz]* » (2024).⁹

⁸ Voir ce lien : <https://cbcs.be/face-a-la-digitalisation-des-services-les-guichets-doivent-rester-ouverts/>

⁹ Disponible en ligne : <https://luttepauvrete.be/wp-content/uploads/sites/2/2025/04/240412-Avis-Service-de-lutte-contre-la-pauvrete-Alternative-non-numerique-FR.pdf>

7) À QUOI VA SERVIR UNE INTERPELLATION CITOYENNE AUJOURD'HUI ?

Notre interpellation citoyenne est une façon de **renvoyer au monde politique une série de réflexions** et de conclusions auxquelles nous sommes parvenus ensemble...



Notre interpellation a pour objectifs de :

>>> **Interpeller la ministre fédérale** chargée du Numérique, mais aussi **les parlementaires** ainsi que, à l'échelon local, **le Conseil et le Collège communal** de la Ville de Liège (sans défendre ni privilégier aucun parti politique).

>>> Alimenter la réflexion citoyenne et politique, pour **enrichir le débat et nourrir d'autres actions similaires** (déjà existantes ou à venir).

>>> Au final, **améliorer la manière dont le Numérique est encadré démocratiquement** (par des lois ou des règlements validés par les citoyens).

Ce moment est bien choisi car le gouvernement et les parlementaires vont se pencher à nouveau sur l'avant-projet de loi que nous venons d'examiner !

Vous aimeriez finaliser avec nous notre interpellation ?

BIENVENUE à notre NUMERICRITIC #6

MERCREDI 10 DÉCEMBRE à 13H30

Infor Famille Education Permanente, 8 rue de Pitteurs, 4020 Liège

Informations et inscriptions : 04.222.45.86 ou ep@inforfamille.be