

NUMÉRICRITIC'

Sensibiliser & Interpeller face aux dérives du Numérique



SÉANCE #6 (10/12/2025)

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

C'était le 10 décembre 2025... Notre 6^e rencontre, « INTERPELLATION CITOYENNE » (pour un accès non-numérique aux administrations publiques) a conduit à la rédaction d'un texte d'interpellation des décideurs politiques à propos de l'accessibilité non-numérique des administrations publiques.

Ce texte reprend les analyses que nous avons réalisées au fil des séances précédentes de *Numericritic*, sur base d'informations et témoignages discutés collectivement. Nous avons convenu de l'adresser par mail à la ministre fédérale chargée du Numérique ainsi qu'à de nombreux décideurs, à différents niveaux de pouvoir.

Voici ci-dessous le texte d'interpellation conçu ensemble lors du *Numericritic* du 10 décembre, et envoyé ce 18 décembre 2025 aux destinataires suivant.e.s :

- la ministre fédérale chargée du Numérique, Vanessa Matz.
- les député.e.s du parlement fédéral (Vlaams Belang excepté)
- les député.e.s du parlement de la Région Wallonne
- les député.e.s du parlement de la Fédération Wallonie Bruxelles
- les conseillers provinciaux de la Province de Liège
- les conseillers communaux de la Ville de Liège

INTERPELLATION CITOYENNE POUR UN ACCÈS NON-NUMÉRIQUE AUX ADMINISTRATIONS ET ORGANISMES DU SECTEUR PUBLIC

À l'attention de :

Mme Vanessa Matz, ministre fédérale de l'Action et de la Modernisation publiques, chargée des Entreprises publiques, de la Fonction publique, de la Gestion immobilière de l'Etat, du Numérique et de la Politique scientifique ;

Mesdames et Messieurs les députés du Parlement fédéral ;

Mesdames et Messieurs les députés du Parlement de la Région wallonne ;

Mesdames et Messieurs les députés du Parlement de la Communauté française ;

Mesdames et Messieurs les membres du Conseil provincial de la Province de Liège ;

Mesdames et Messieurs les membres du Conseil communal de la ville de Liège ;

Concerne :

Accès non-numérique aux administrations et organismes du secteur public relevant des autorités fédérales, régionales, provinciales et communales.

Madame, Monsieur,

La numérisation croissante de l'accès aux organismes du secteur public (dans les sphères politique, socio-économique et culturelle) inquiète et impacte négativement de nombreux citoyens et citoyennes, de tous âges et de toutes conditions.

En témoignent le Baromètre annuel de l'inclusion numérique de la *Fondation Roi Baudouin*, mais aussi de nombreux témoignages recueillis lors d'ateliers sur les inégalités numériques, au sein de notre asbl *Infor Famille Éducation Permanente*.

Nous souhaitons en particulier vous interpellier sur une récente « **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** ». ¹

¹ 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 Vanessa Matz, Benoît Lutgen, Jean-François Gatelier, Pierre Kompany et Aurore Tourneur (Les Engagés), DOC 56 0406/001 - <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/56/0406/56K0406001.pdf>

A priori, cette proposition de loi portée par l'actuelle ministre fédérale chargée du Numérique, Vanessa Matz (*Les Engagés*), est à saluer pour plusieurs raisons :

- le texte pose un **bon diagnostic** des effets négatifs du « tout numérique » sur certaines populations, notamment en matière de non accès à leurs droits.
- il instaure une **obligation de préserver un accès non-numérique** aux services dispensés par les administrations et organismes du secteur public fédéral
- il ordonne une **absence de coût supplémentaire** pour les citoyens qui utiliseront cet accès non-numérique, notamment lors de leurs démarches administratives.
- il impose la **mention explicite de l'accès non-numérique** dans la déclaration d'accessibilité des sites internet concernés, vérifiée par un organisme de contrôle.

Cependant, la proposition de loi portée par *Les Engagés* néglige plusieurs éléments essentiels de la problématique :

- le texte ne précise pas quelle(s) forme(s) prendra l'accès non-numérique. Il convient d'**imposer trois garanties minimales et cumulatives d'accessibilité : le guichet physique (avec et sans rendez-vous), le service téléphonique et la voie postale**. C'est du reste la conclusion de la Cour constitutionnelle, saisie par la société civile bruxelloise au sujet du programme « Bruxelles Numérique ».²
- Le texte ne définit aucune norme de qualité de l'accès non numérique imposé : il est nécessaire de **consulter régulièrement les citoyens (et le personnel concerné) pour évaluer la qualité de l'accès non numérique** assuré par les administrations et organismes du secteur public (proximité, accessibilité, personnel disponible, délais d'attente, etc).
- Imposer un accès non-numérique sans coût supplémentaire nécessite d'**agir sur les surcoûts indirects induits par une offre non-numérique insuffisante** (frais téléphoniques dûs aux attentes prolongées, frais de carburant dûs à l'éloignement physique des bureaux accessibles, etc).
- Pour informer chacun de son droit à cet accès non-numérique, il convient de **mener des campagnes d'information via différents canaux** : encarts sur les documents administratifs, affiches dans les lieux visés mais aussi dans les bus, les bureaux de poste, les écoles, les Maisons de Jeunes, les Centres culturels, etc.
- Tout citoyen doit pouvoir signaler un manquement en matière d'accès non-numérique aux institutions visées. Cela suppose d' **instaurer un organisme de contrôle et de médiation accessible** (en s'inspirant par exemple d'*Unia*, joignable par mail, courrier, téléphone gratuit ou même via message en langue des signes).

² Cour constitutionnelle, communiqué de presse du 25/09/2025 relatif à l'arrêt 126/2025 : <https://fr.const-court.be/public/f/2025/2025-126f-info.pdf>

Enfin, la proposition de loi de la ministre Matz possède un champ d'application limité, qu'il convient d'élargir :

- Seuls les organismes du secteur public *fédéral* relèvent de la compétence de la ministre et sont visés par le texte. Il revient **aux autres niveaux de pouvoir (Région, Communauté, Province, Commune) de consolider le droit de chacun à un accès non-numérique** à n'importe quel organisme du secteur public, quel que soit l'autorité concernée.
- De même, il revient **aux acteurs politiques de rendre illégal le « tout numérique » promu ou imposé par des acteurs privés de premier plan** (banques, hôpitaux, opérateurs téléphoniques, fournisseurs d'énergie) de même que par des mutuelles ou des syndicats.

Par cette réflexion et cette interpellation citoyennes, nous espérons oeuvrer avec vous à **atténuer les inégalités numériques** et à préserver le droit des citoyens à choisir librement le mode d'accès qui leur convient le mieux, lors de leurs contacts avec l'ensemble des organismes du secteur public (et avec un maximum d'acteurs privés).

À l'heure de la fragmentation du corps social, marquée par la prolifération des précarités, des solitudes et des ressentiments, il nous faut travailler à **restaurer la qualité des liens sociaux, notamment ceux noués avec l'autorité publique**. Les pistes que nous proposons ne peuvent qu'y contribuer.

Enfin, il va sans dire qu'encadrer le recours au Numérique est **une nécessité pour notre biosphère** : la multiplication des appareils (soumis à des mises à jour incessantes et à une obsolescence programmée) alimente une chaîne de nuisances (extraction de métaux, transports, déchets) aux effets systémiques dévastateurs.

Citoyens vigilants et responsables, nous souhaitons que le Non-Numérique (c'est-à-dire l'Humain) redevienne la règle, et que le Numérique reste l'alternative. Pouvons-nous compter sur vous pour agir réellement en ce sens ?

En tant qu'association d'éducation permanente, nous serons heureux de prendre connaissance de votre réponse et de la transmettre à nos publics.

Au plaisir de vous lire !

Le groupe citoyen de l'atelier *Numéricritic 2025*
d'Infor Famille Education Permanente (Liège).



© <https://www.senate.be/>

AUTRES ÉLÉMENTS AMENÉS ce 10/12 PAR LES PARTICIPANT.E.S

→ Les applis numériques du TEC et les « bus fantômes »

Une participante épingle ces nombreux bus qui sont visibles sur les applications numériques... et qu'on ne voit jamais passer : l'application annonce leur arrivée puis signale leur passage aux arrêts suivants, alors que l'arrêt n'a pas été desservi.

→ Deux jeux pour stimuler notre analyse critique du Numérique

Un participant recommande « *DigiDéfi 0.6* », un jeu de plateau coopératif à destination (de groupes) d'adultes pour questionner la place des écrans et autres objets numériques dans la vie des enfants. Voir [ICI](#).

Et aussi « *CriTIC* », un jeu de cartes illustrées pour explorer l'omniprésence des technologies de l'information et de la communication, et éclairer les changements qu'elles produisent dans notre comportement au quotidien. Voir [LÀ](#).

→ Un très bon texte pour penser la solitude où nous plonge le « business des écrans »

« La solitude n'est plus seulement un sentiment intime : elle est devenue un fait social, aux conséquences sanitaires, économiques et politiques importantes. Il existe un *capitalisme de la solitude*, un système qui fragilise les liens humains, creuse les inégalités et coûte des milliards à la collectivité ».

Accessible gratuitement via [CE LIEN](#).



Notre cycle Numericritic' s'interrompt en cette fin d'année 2025.

Nous verrons si notre interpellation suscite quelques réponses... et lesquelles.

En attendant, un chaleureux merci à toutes les personnes qui ont fait vivre cet atelier par leurs témoignages, leurs analyses et leurs envies de passer à l'action.

MERCI DONC À

Anaïs, Anne-Marie, Catherine, Chantal, Christian, Elvira, Jacqueline, Jean-Pierre, Johann, Laurence, Marie-Ange, Marie-Hélène, Marie-Noëlle, Muriel, Murielle, Sandrine et Véronique !



Une réflexion, une suggestion, une proposition ?

Contactez-nous : 04.222.45.86 ou ep@inforfamille.be

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