



Bureau du 25 avril 2023

Note BU Bru 23/20 relative au point 4 de l'ordre du jour

Avis d'initiative de la Fédération des CPAS bruxellois sur l'avant-projet d'ordonnance « Bruxelles numérique » mené par le Ministre de la Transition numérique du GRBC, Monsieur Bernard Clerfayt

I. Objet

L'Avant-projet de décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française relatif à la transition numérique des institutions a l'ambition de **fixer un cadre légal et réglementaire à la transition numérique des institutions publiques¹ et de rendre les services publics davantage accessibles.**

Dans l'exposé des motifs, le Gouvernement souligne la nécessité de « *réguler la digitalisation (...) aux bénéfiques de l'ensemble de la société et ce afin que la population puisse utiliser l'outil numérique (...) en termes de rapidité et de temps. (...) d'augmentation de la sécurité et de la quasi-disparition des pertes de dossiers. (...) la digitalisation permettra l'automatisation du recours aux droits des citoyens et représentera (...) une diminution de leurs charges administratives.* »

L'avant-projet de décret et ordonnance souhaite « institutionnaliser des droits » dont le fait que « **toute démarche administrative puisse être effectuée en ligne** » mais également prévoir « **systématiquement une alternative à toute démarche en ligne²** ».

La Fédération des CPAS bruxellois a pris connaissance de l'avant-projet de texte et souhaite formuler, d'initiative, ses observations quant à sa faisabilité, son impact sur les CPAS en termes de fonctionnement, de préservation du contact humain, de sécurité juridique et de coût.

II. Analyse

1. Les Centres Publics d'Action Sociale : un public, un fonctionnement et une méthodologie d'accompagnement psychosocial propres :

Si l'objectif affiché et poursuivi par le projet « Bruxelles numérique » est de « *créer de nouveaux droits pour les Bruxellois : le droit d'effectuer toutes ses démarches administratives en ligne si on le souhaite et le droit de se faire accompagner pour ses démarches administratives en ligne si on en éprouve le besoin* ¹ », paradoxalement, force est de constater que la période traversée par la

¹ *Le futur de Bruxelles sera numérique ET inclusif.* Site du GRBC, <https://clerfayt.brussels/fr/futur-bruxelles-sera-numerique-inclusif>, actualité, publié le 21 novembre 2022, consulté le 25 novembre 2022.

pandémie coronavirus COVID-19 a mis en lumière les limites du tout numérique pour les personnes en exclusion numérique. En effet, en tant que Centre Public d'Action Sociale, ses missions sont assurées suivant un cadre précis et une méthodologie du travail social qui lui est propre. Ceci est une particularité de ce service public.

L'accompagnement psychosocial des ayants-droits assuré par les travailleurs sociaux des Centres nous rappelle qu'il n'est pas possible d'exercer leur travail sans faire du lien avec les demandeurs d'aide sociale qu'ils sont appelés à accompagner. Et **le lien dont il est question ici ne peut être possible que par le biais des contacts humains dans une relation de confiance**. Malheureusement, l'objectif affiché par le projet « Bruxelles Numérique » susmentionné ne saura préserver **ce travail du lien essentiel pour les CPAS**.

En outre, une bonne partie des bénéficiaires des aides des CPAS, considérés généralement comme publics précarisés, connaît le problème de fracture numérique. Cette problématique nous paraît complexe. C'est qu'en plus du grand nombre de personnes considérées comme présentant des problèmes d'exclusion numérique, il existe là aussi différents degrés d'inégalités en matière d'accessibilité numérique² : « *les inégalités d'accès aux technologies numériques, appelées aussi 'fracture numérique du premier degré'* », « *les inégalités liées aux compétences numériques, nommées aussi 'fracture numérique du deuxième degré'* » et « *les inégalités liées aux utilisations de services essentiels, nommées aussi 'fracture numérique du troisième degré'* ». Et ces différents degrés d'inégalités numériques impliquent aussi des conséquences de différents niveaux aussi bien pour les travailleurs sociaux, les publics accompagnés que les Centres concernés par ledit projet.

Comme l'a récemment déclaré le Ministre chargé de la Transition Numérique, « *comme nous ne sommes pas tous égaux face à cette transition, je souhaite que le processus de numérisation des démarches administratives soit complété systématiquement par chaque instance administrative d'une stratégie d'accompagnement numérique pour les personnes peu familiarisées à l'utilisation de tels outils*³. »

La question ici est de savoir dans quelle mesure cette politique est réaliste pour les ayants-droits accompagnés qui ont le problème de fracture numérique, et réalisable pour les Centres compte tenu de manque des moyens ?

C'est pourquoi il nous semble essentiel aujourd'hui de prévenir des risques de non-recours aux droits auxquels sont exposés les bénéficiaires des aides sociales qui sont accompagnés par les Centres. Pour ce faire, la Fédération des CPAS bruxellois peut s'appuyer sur les renseignements tirés du colloque en ligne qu'elle a organisé le 18 mai 2022 avec comme thématique « **L'accompagnement psychosocial des usagers des CPAS bruxellois à l'épreuve du numérique** » pour soumettre cet avis d'initiative au Ministre de la Transition Numérique du GRBC.

Celui-ci prend aussi appui sur les cinq objectifs qui étaient poursuivis par ledit colloque, à savoir :

² Baromètre inclusion numérique, site de la Fondation Roi Baudouin, « <https://www.kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique> », publié le 27 août 2020 (consulté le 27 janvier 2022).

³ Le futur de Bruxelles sera numérique ET inclusif. Site du GRBC, <https://clerfayt.brussels/fr/futur-bruxelles-sera-numerique-inclusif>, actualité, publié le 21 novembre 2022, consulté le 25 novembre 2022.

- ⇒ Maintenir un accompagnement psychosocial de qualité au niveau des CPAS bruxellois dans un contexte de crise sanitaire et post-COVID-19.
- ⇒ Faciliter l'accès aux droits sociaux des usagers des CPAS bruxellois en encourageant à la fois leur accessibilité physique aux espaces d'accueil des centres et le contact physique avec leurs travailleurs sociaux pour maintenir leurs liens sociaux.
- ⇒ Sensibiliser le monde politique à déployer des moyens nécessaires pouvant permettre aux CPAS bruxellois à disposer des espaces numériques propres et ce, en vue de favoriser l'inclusion numérique de leurs publics engagés dans un parcours d'insertion socioprofessionnel en particulier, et tous les autres bénéficiaires d'aide accompagnés au niveau des services sociaux généraux.
- ⇒ Sensibiliser les dirigeants des administrations des CPAS sur les différents degrés de fracture numérique en vue d'améliorer l'accessibilité numérique de leurs publics.
- ⇒ Favoriser une collaboration saine entre les travailleurs sociaux des CPAS et leurs usagers en privilégiant un accompagnement psychosocial en présentiel (permanences sociales, visites à domicile) plutôt qu'un accompagnement psychosocial à distance (contact téléphonique, entretiens téléphoniques, suivis téléphoniques, etc.).

2. Une consultation des pouvoirs locaux, particulièrement les CPAS :

Privilégiant toujours un dialogue constructif avec ses partenaires, la Fédération des CPAS bruxellois salue d'avance toute initiative consistant à favoriser la concertation avant la mise en œuvre du projet de texte, et surtout avant l'élaboration des arrêtés d'application spécifiques.

3. Maintien des points de contacts alternatifs au numérique tels que les guichets physiques :

La Fédération des CPAS bruxellois se réjouit du fait que l'exposé des motifs de l'avant-projet de décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale, de la Commission communautaire commune et de la Commission communautaire française souligne **la nécessité de maintenir des guichets physiques pour les usagers en fracture numérique**.

« Afin que les usagers les plus fragilisés dans la prise en main des appareils numériques et des moyens de communication par voie électronique et les plus en difficulté avec l'outil numérique, les institutions doivent prévoir un soutien à la réalisation de toute démarche en ligne, en ce compris toute procédure administrative, toute communication, et tout formulaire. Il doit s'agir d'un support au bénéfice des usagers, par exemple, par l'existence d'un tutoriel, d'un guide, d'une vidéo, soit une assistance téléphonique, ou d'un chatbot permettant de poser des questions sur la réalisation de la démarche en ligne, etc.. »

En outre, *« pour les [plus] usagers éloignés de l'outil et des bases nécessaires à l'usage du numérique, chaque institution devra prévoir ou maintenir une alternative à toute démarche en ligne, en ce compris toute procédure administrative, toute communication, et tout formulaire. En fonction de la complexité de la démarche, l'institution devra donc conserver ses processus et son fonctionnement administratifs actuels ou les adapter, avec un degré croissant d'accessibilité.*

*Cela se traduira concrètement par le **maintien des points de contacts alternatifs au numérique existant tels que les guichets physiques** tant qu'il y aura une demande des citoyens pour ce type d'accès. »*

Mieux, favoriser pour les CPAS, un maintien soutenu des points de contacts existants tels que les guichets physiques, **avec comme alternative le numérique ou la démarche en ligne**.

La Fédération des CPAS bruxellois restera attentive quant au processus de mise en œuvre du projet de décret et ordonnance conjoints, et souhaite déjà attirer l'attention de la Région quant au maintien de cet aspect lors de l'élaboration des arrêtés d'application de cette mesure, rappelant singulièrement les particularités des usagers accompagnés au sein des CPAS.

4. Un soutien financier et matériel aux CPAS en vue de favoriser l'inclusion numérique :

La mise en œuvre de l'avant-projet d'ordonnance doit être impérativement accompagnée d'un soutien matériel et financier adéquat afin de permettre à tous ces interlocuteurs administratifs d'être dûment outillés et de s'y conformer. D'une part, aider chaque CPAS à disposer d'une sorte d'Espace Public Numérique (EPN) en son sein et ce, compte tenu des spécificités de son public accompagné.

D'autre part, le programme WePulse pourrait permettre aux pouvoirs locaux en général, et les CPAS en particulier cet accompagnement et ce soutien sur le plan matériel et financier.

5. Consentement de l'utilisateur garanti:

La Fédération des CPAS bruxellois peut se réjouir de la possibilité qui est laissée à tout usager de donner ou non son consentement pour communiquer avec une institution en ligne en exerçant une possibilité de faire valoir un droit qui lui est accordé.

En effet, selon l'exposé des motifs de l'avant-projet, *« pour les personnes physiques, les communications en ligne visées au paragraphe 1er ne produisent d'effets juridiques que **moyennant leur accord préalable**. Les institutions établissent les modalités d'obtention de ce consentement, sur la base de la réglementation applicable et des contraintes liées aux communications concernées par le consentement. »* Aussi, *« **les institutions informent la personne physique de la possibilité de retirer son consentement à recourir aux communications en ligne à tout moment de la communication.** »*

6. Droit pour les usagers de recourir ou non à l'eBox et le non-recours aux droits sociaux:

Selon l'avant-projet de décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale, de la Commission communautaire commune et de la Commission communautaire française, *« les institutions garantissent aux usagers le droit de recourir à l'eBox pour toute communication ayant valeur d'un envoi en recommandé. »* Et son exposé des motifs souligne *« afin de pouvoir donner un effet utile aux objectifs poursuivis par le présent décret et ordonnance conjoints, il est apparu nécessaire de créer le droit pour les usagers de recourir ou non à eBox **sous certaines conditions** lorsqu'ils doivent communiquer avec les institutions. Le **droit au recours ou non à***

eBox est possible pour tous les courriers qui doivent être communiqués par courrier recommandé avec ou sans accusé de réception. »

Pour la Fédération des CPAS bruxellois, il appert nécessaire que soient précisées toutes les conditions qui permettraient aux usagers de faire valoir leur droit de recourir ou non à eBox. Il est aussi utile de prévenir de certains risques de non-recours aux droits qu'engendrerait l'utilisation de l'eBox par les usagers. Car, il est fréquent de constater que ces derniers ne se souviennent de leurs adresses mails, voire de leurs mots de passe. Pour d'autres, c'est tout simplement l'absence des mails pour motif d'analphabétisme ou illettrisme.

Si l'utilisation d'une simple adresse mail peut parfois poser des difficultés, qu'advient alors du recours à l'eBox pour ces usagers ? En cas d'oubli pour ouvrir son eBox, un usager pourrait perdre ses droits sociaux, voire perdre son droit de recours en cas de réponse insatisfaisante à une demande introduite au CPAS. La question des délais dans les procédures en matière des traitements des demandes d'aide et des réactions des usagers aux décisions de refus d'aides mérite aussi une attention particulière en la matière.

7. Traitement de données personnelles et risques liés à la cyber sécurité :

Comme évoqué ci-haut, le processus doit être précédé de la mise en place de toute une infrastructure IT dont notamment : les signatures électroniques valables, l'adaptation des logiciels pour envoyer des actes via l'eBox, l'implémentation d'un système d'archivage digital fiable, un cadre de validations et d'autorisations RGPD compliant.

Nous, Fédération des CPAS bruxellois, trouvons indiqué que la Région fournisse aux pouvoirs locaux ses analyses et feuilles de route de la réalisation de ces projets avant la finalisation de l'avant-projet de décret et d'ordonnance conjoints.

De plus, il est indispensable d'instaurer, avec le concours de Paradigm, un environnement sécurisé et invulnérable aux risques liés à la cyber sécurité.

III. Proposition d'avis du Bureau de la Fédération des CPAS bruxellois

Nous proposons au Bureau de la Fédération des CPAS bruxellois de transmettre nos observations relatives au texte en projet à l'attention du Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé de l'Emploi et de la Formation professionnelle, de la Transition numérique, des Pouvoirs locaux et du Bien-être animal, Monsieur Bernard Clerfayt.

Nous mettons plus en exergue les observations suivantes :

- Un public, un fonctionnement et une méthodologie d'accompagnement psychosocial propres aux Centres Publics d'Action Sociale ;
- Une consultation des pouvoirs locaux, particulièrement les CPAS ;
- Le maintien des points de contacts alternatifs au numérique tels que les guichets physiques ;
- Un soutien financier et matériel aux CPAS en vue de favoriser l'inclusion numérique des usagers en situation de précarité numérique ;
- Le consentement de l'utilisateur garanti ;

- Le droit pour tout usager de recourir ou non à l'eBox et la prévention du risque du non-recours aux droits sociaux.
- Le traitement de données personnelles et risques liés à la cyber sécurité.

Annexes :

1. Avant-projet de décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française relatifs à la transition numérique des institutions.

2. Exposé des motifs.

*

* *

Décision :

Le Bureau de la Fédération des CPAS bruxellois, en sa séance du 25 avril 2023, adopte les observations relatives au texte en projet relevées dans la présente note et les adresse à l'attention du Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé de l'Emploi et de la Formation professionnelle, de la Transition numérique, des Pouvoirs locaux et du Bien-être animal, Monsieur Bernard Clerfayt ainsi qu'au membre du Collège réuni chargé du Social et de la Santé, M/ Alain Maron avec copie adressée au Ministre-Président bruxellois et Président du Collège réuni, M. Rudi Vervoort.