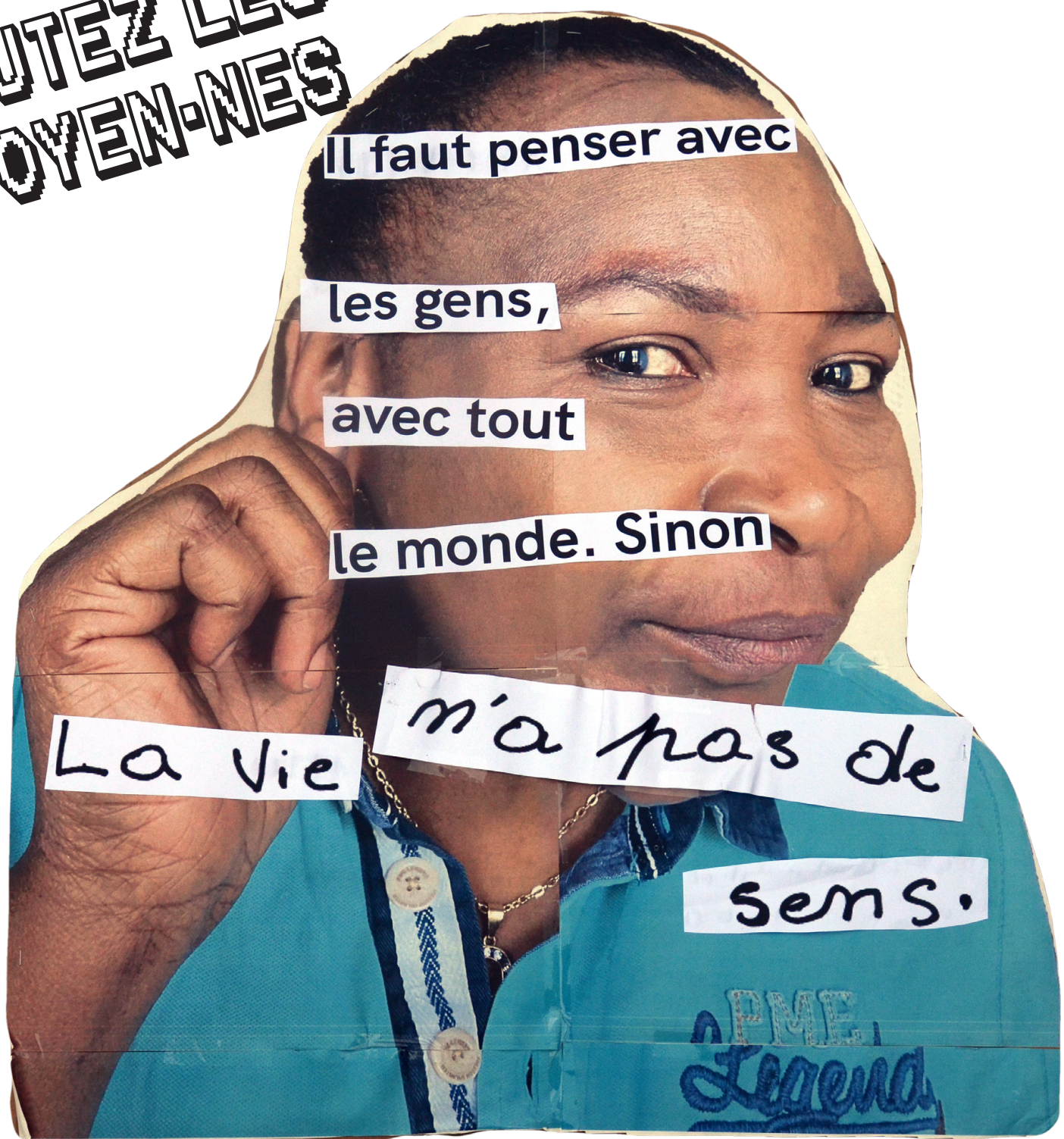


Ordonnance Bruxelles Numerique  
Dossier spécial décembre 2023

# Auditions de Bruxellois·es

extraites de 400 rencontres et 2 parlements de rue  
par le Comité humain de Numérique

AVANT DE VOTER  
ÉCOUTEZ LES  
CITOYEN·NES







A cause du  
numérique, on dit  
**NOS SECRETS**  
à n'importe qui

AVANT, JE SAVAIS TOUT  
FAIRE TOUT SEUL

TOUT s'e

La solitude

ÇA VA ÊTRE  
LA MORT

ÇA VIENT

⬅️ VENEZ ⬆️ VOTER ⬆️

EKW  
MK04  
0004EE



**VOUS NOUS ABANDONNEZ!**

VOUS ABANDONNEZ

**1 PERSONNE**

**SUR 2!**



pour l'humain.

C'est pas tout le m  
qui connaît uti

Les machines,  
c'est avec  
mon mari.  
S'il n'est p  
à côté d  
moi  
se

internet

PAS

D



# Mesdames et messieurs les parlementaires,

**Avec ce projet d'ordonnance, vous êtes déconnectés de ce que vivent et souhaitent les Bruxellois·es. Avez-vous pris la peine de les rencontrer ? Nous vous proposons ici une sélection de témoignages en lien direct avec l'ordonnance Bruxelles numérique.** Nous ne sommes pas contre le numérique. Mais défendons que sa réglementation doit être questionnée et évaluée avec les citoyen·nes.

Voter pour le numérique par défaut est un choix politique fort. Les conséquences seront lourdes et encore sous-évaluées.

Aujourd'hui pourquoi voulez-vous nous imposer le numérique ? Voulez vous créer une société à deux vitesses ? Savez-vous que pour beaucoup, le numérique par défaut supprimera leur autonomie ? Dans une société de plus en plus violente, n'est-il pas le moment de valoriser l'échange et la transmission d'humain·e à humain·e ? Quand la confiance envers les politiques diminue, est-ce une bonne idée d'imposer le numérique par défaut au cœur du contact entre citoyen·ne et administration ? Est-il réaliste de miser sur une société où tout le monde utilise le numérique alors que les gens ont un besoin vital de contacts humains ? Où investir l'argent public ? Ne devrait-on pas l'investir dans des emplois qui produisent une valeur ajoutée au territoire : en termes d'accueil humain, d'écoute, de qualité, de cohésion et de confiance ? Est-ce un choix d'avenir d'investir prioritairement dans des technologies polluantes et rapidement obsolètes ?

**Depuis le Covid, l'accélération de la numérisation pose déjà de graves problèmes en terme démocratique. Aujourd'hui, les citoyen·nes vous demandent de les protéger.**

**Les administrations ne peuvent faire l'économie des contacts humains et de guichets accessibles sans rendez-vous. Vous avez aujourd'hui la possibilité de faire la différence en proposant une vision forte pour Bruxelles : un numérique humain et innovant. Un numérique qui n'est pas là «par défaut» mais pensé intelligemment. Un numérique qui ne prétend pas remplacer l'humain, mais au contraire s'adapte à lui.**

## Modifiez l'ordonnance !





# ART. 4 - BRUXELLES NUMERIQUE

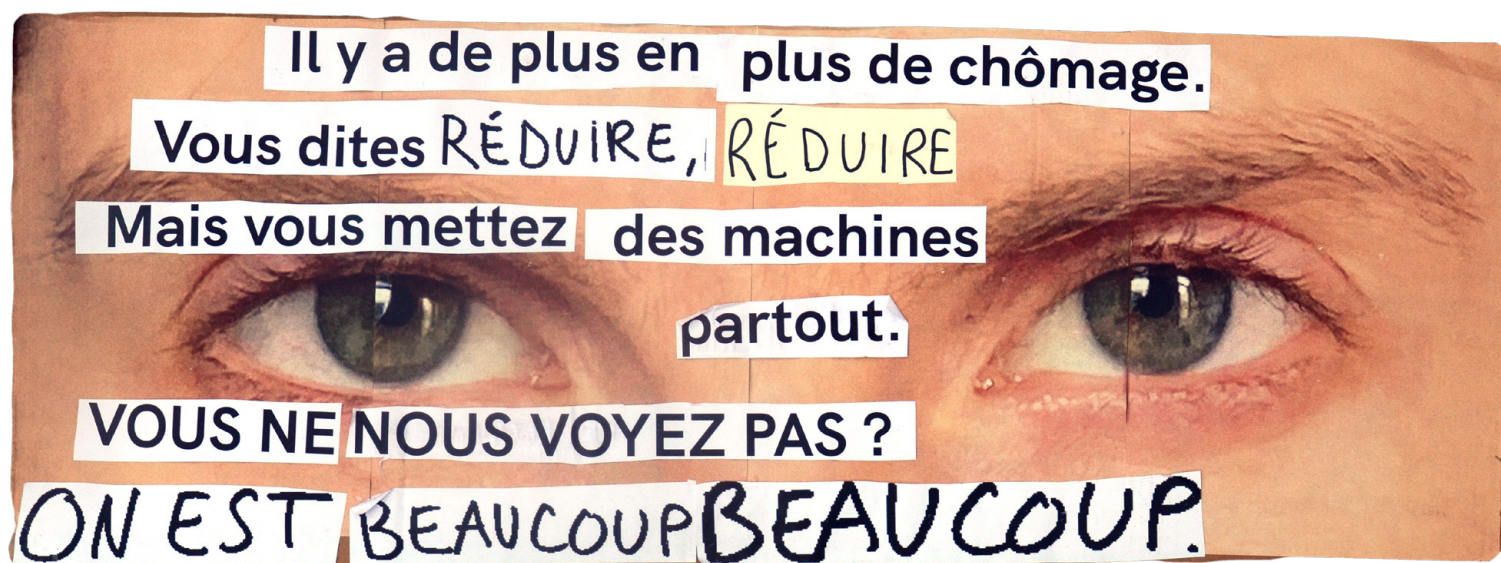
---

"TOUTE PROCEDURE ADMINISTRATIVE EST INTEGRALEMENT DISPONIBLE EN LIGNE"

>> C'EST UN INVESTISSEMENT DISPROPORTIONNE ET RISQUE, CAR L'ACCES HUMAIN EST BEAUCOUP PLUS DEMOCRATIQUE, STABLE ET DURABLE.



Pourquoi remplacer systématiquement les humains par les machines? À qui va profiter cet investissement massif? Est-ce que ça facilite vraiment les démarches? Comment on fait entrer nos vies dans un clic? Que faire de cette majorité de citoyen·nes qui seront toujours plus à l'aise à l'oral qu'à l'écrit? Est-ce une ordonnance élitiste pour exclure les non-universitaires de la citoyenneté? Qu'est-ce qu'on fait quand les machines bugs? Quand des algorithmes défectueux sont appliqués à grande échelle?







#### Jacques

À l'hôpital Saint-Luc maintenant ils refusent les rendez-vous par téléphone, ou les demandes sur place. Tu dois passer par une plateforme en ligne. Mes amis ne vont plus à Saint-Luc, ils vont à Charleroi se faire soigner. Il y a 6 mois que ça a changé.

#### Leïla

Le contact humain qu'on avait avant me manque. En parlant à quelqu'un on sait si on est entendu. On a une garantie. Ça rassure. À distance, on ne peut pas sentir si la personne est bon ou pas bon. Mais au téléphone on se demande : est-ce que sa tête est avec moi ? Est-ce qu'elle a entendu ? Est-ce qu'elle m'a pris au sérieux ? Est-ce qu'elle va se rappeler ? Comment on connaît la suite ? Est-ce que je pourrais retrouver la personne.

#### Jamila

J'ai un problème quand je vais à la Commune. J'ai essayé de prendre rendez-vous je pouvais pas. Ma fille a dû prendre le rendez-vous. J'ai été à la commune je devais prendre une composition de ménage. On m'a dit c'est la machine. J'étais bloquée. J'étais bloquée. Ça fait mal. Moi j'ai pas été à l'école. Est-ce que c'est de ma faute ?

#### Didier

Il y a une insistance au ministère pour tout numériser alors que peu d'argent est mis à disposition pour s'équiper et former le personnel. Il faut faire remonter les réalités de terrain, car il y a une fracture.

#### Asmaa

J'ai un e-mail, mais je ne comprends pas du tout. Quelqu'un en face tu comprends tout. Si tu comprends pas, elle va répéter. Avec internet non.

#### Karine

Le numérique fait peur aux gens. Il n'y a pas de réponses, les gens avancent dans l'inconnu. C'est dur. Par exemple une bénéficiaire a fait une demande d'allocation depuis début janvier. Un mois et demi plus tard, rien ! Plein de courriers ou recommandés déjà envoyés. Cette frustration elle retombe sur nous, le ton monte... En tant que pro on ramasse tout ça. Un autre bénéficiaire, sous administrateur de bien, a perdu sa femme. Déjà il était très touché et stressé par ça évidemment et en plus sa carte est bloquée. Il n'était vraiment pas bien.

#### Meimouna

Un jour on va plus voir personne ? Ne plus parler à personne c'est pas une vie ! Ça va arriver ! Communiquer c'est ça qui est bien. C'est ça la vie c'est partager, rencontrer la souffrance de l'autre. Sinon pourquoi vivre ? Parler tout seul. La solitude, ça va être une maladie. Quand ma fille rentre de l'école, elle ne me dit pas ce qu'il faut pour l'école, elle me dit : « Regarde sur l'application ! ». On n'a plus rien à se dire ? On vit pas comme avant, on vit avec le stress. On a besoin de la chaleur des gens.

#### Adèle

Il y a aussi l'obligation de payer par carte à la commune alors que certaines personnes se font exclure de leur banque. Et certaines personnes n'ont pas le droit d'ouvrir un compte en banque.

#### Suzanne

Moi mon problème : le travail ! Si on dit met des machines partout, où est-ce qu'on va travailler ? On est déjà tous au chômage. Il y a déjà pas assez de boulot. Si on met des machines maintenant, qu'est-ce qu'on va faire ? Moi j'ai pas internet. Je vais à la commune pour prendre rendez-vous, on me dit : « Non, rentrez chez vous ». C'est violent. Ça va devenir plus violent si on continue à dire non partout. Pourquoi ils font ça ? C'est pour nous mettre tous dans le même sac ! Pour nous contrôler non ? L'argent liquide aussi ça va disparaître ? Il faut qu'on se mette ensemble ! Tous les pays !

#### Jean-Nicolas

On nous dit que tout le monde a un smartphone, mais beaucoup de sites ne sont pas bien faits pour les smartphones : ItsMe, Irisbox, my Fin, etc. Et c'est vrai que plein de gens n'ont pas d'ordinateurs, c'est un investissement.

#### Sarra

Avec le Covid il y a aussi la tour des finances qui a fermé. C'est à nous, assistants sociaux, d'aider à remplir les documents des impôts. On s'y prépare déjà alors qu'avant on ne faisait pas ça.

#### Stéphane

On veut des permanences sans rendez-vous, sinon c'est de la sous-traitance du SPF au travail social, car prendre un rendez-vous n'est pas possible pour tout le monde.

#### Mimoun

La difficulté avec le numérique c'est qu'on n'a plus aucune garantie de traitement. Tout est automatisé. On ne reçoit que des accusés de réception.





# ART. 13 - BRUXELLES NUMERIQUE

---

"LES AUTORITES PUBLIQUES  
GARANTISSENT L'INCLUSIVITE A TOUT  
USAGER "

>> IL FAUT ALLER PLUS LOIN  
DANS LES PROPOSITIONS DE  
L'ORDONNANCE : GARANTIR LES  
GUICHETS GRATUITS ET ACCESSIBLES  
TOUS LES JOURS, GARANTIR LA  
COMMUNICATION PAPIER, GARANTIR  
DU PERSONNEL COMPETENT ET  
NOMBRE SUFFISANT, TOUT CELA SANS  
DEROGATION POSSIBLE.

Pourquoi vous nous enlevez  
notre autonomie ? Pourquoi  
avec le numérique on doit  
toujours se faire aider, se faire  
accompagner, alors qu'avant  
on savait tout faire tous·te  
seul·e ? Pourquoi c'est nos  
familles et les passant·es qui  
remplacent les fonctionnaires ?  
Est-ce que l'État se  
déresponsabilise et rejette son  
travail vers les citoyen·nes  
et les travailleurs·euses  
sociaux·ales ? Pourquoi  
« inclure vers le numérique »,  
alors qu'inclure vers l'humain  
est tellement plus naturel et  
sensé ?





### Une passante

Maintenant on doit aller dans des services de quartier pour qu'ils nous aident à appeler d'autres services. C'EST ABSURDE

### Sarah

Je suis partie avec mes enfants pour changer notre carte d'identité de 5 ans. J'ai pris rendez-vous avec l'assistante. Mais là-bas ils ont dit qu'ils ne trouvaient pas nos noms dans les rendez-vous de l'ordinateur. Ils m'ont dit d'aller à la machine pour prendre un autre rendez-vous. Moi je sais pas lire. Mon fils a 12 ans, peut-être qu'il peut. Il a touché un bouton puis il comprenait plus. Je suis retournée au guichet demander de l'aide. Un monsieur énervé nous a accompagnés il a appuyé sur 2 boutons puis il nous a dit débrouillez-vous. Mon fils a quand même réussi. Si mon fils n'était pas là, je saurais pas faire. Et il y avait beaucoup de file derrière moi. Beaucoup de stress. Et si mon fils était à l'école ? Les guichets c'est normal, c'est la base. On a besoin d'aide !

### Ada

Je suis assistante sociale et je vois très bien ce que le numérique représente pour les gens. Ils me disent : « Ce n'est pas juste un problème technique ! J'angoisse ! Ma vie en dépend ! » C'est un labyrinthe. On crée une société qui s'organise en laissant plein de gens de côté. Ça crée beaucoup d'angoisse et d'impuissance. Des services ne sont plus joignables. Du coup les assistants sociaux sont débordés, fatigués. Ceux qui en pâtissent ce sont les bénéficiaires. Comme s'ils nous en demandaient trop. Mais non ! C'est parce qu'ils subissent cette pauvreté organisée et entretenue.

### Marie

Depuis le Corona c'est déjà difficile. C'est pas un petit problème c'est un grand problème. Maintenant tout est avec rendez-vous, avec internet ! Expliquer nos problèmes avec un mail ou avec le téléphone c'est pas facile. On doit attendre, toujours attendre. Attendre nos enfants pour de l'aide. Mais ils n'ont pas le temps ! Le face-à-face c'est très important, heureusement on a nos enfants, ils remplacent les fonctionnaires. Est-ce que vous allez les payer ?

### Fatima

Maintenant on doit dévoiler nos secrets. Expliquer partout qu'on sait pas lire. Parfois on est timide.

### Fiona

L'adage des assistants sociaux c'est : « Faire avec les personnes et pas pour les personnes. » Donc pas à leur place. Mais avec le numérique c'est l'inverse. Avant tu pouvais leur proposer d'aller là ou là. Maintenant il faut tout faire par internet.

### Khadouj

Je suis arrivée en Belgique en 1978. Je faisais tout moi-même. Depuis, le monde s'est retourné. Avant je savais tout faire et maintenant je ne sais plus. Pourtant maintenant je parle mieux français, je lis mieux, avant je savais pas. Mais c'est plus assez. Et toujours « patientez ». C'est long. Quand tu vas au guichet c'est direct ! Maintenant je dépends beaucoup de mes enfants. Mais il y a des secrets que je n'ai pas envie de dire à nos enfants. Intimité. J'ai entendu que même le télétravail ça pose des problèmes, trop de stress, ils veulent changer la loi. Pourquoi mettre du numérique partout si ça fait pas du bien ? Pourquoi obliger ?

### Khalid

Qu'est-ce qu'il se passe pour les personnes qui n'ont pas d'enfant pour les aider ? Tout le monde n'est pas capable de suivre ce mouvement. Les politiciens doivent s'en rendre compte !



### Naïma

Les machines je sais pas faire toute seule. Ma fille doit tout faire. Moi je veux pouvoir tout faire sur place ! Prendre rendez-vous, qu'on m'explique... Je veux comprendre ce qui m'arrive au quotidien. C'est ça que je veux des politiques. Parfois tu appelles l'hôpital, la commune et tu dois choisir le bon rendez-vous. Mais moi je connais pas leur service, le nom des spécialistes ! C'est pas mon métier...

### Fatna

À la commune, elle m'a dit que c'était pas son travail de m'expliquer la machine. J'ai fâché avec elle : « Aidez-moi ! Je sais pas lire : Français, Néerlandais, Anglais je choisis quel bouton ? ». Elle a dit « Personne qui travaille ici va vous aider. Demandez aux autres gens qui attendent ! » Elle m'a dit que j'étais pas polie. J'avais besoin de ce papier obligé. J'étais énervée ! Maintenant la vie c'est pas pour aider. C'est toujours plus vite. Tout le monde est nerveux. Le monde de demain est nerveux. Doucement, s'il vous plaît !

### Adèle

J'accompagne ma voisine qui a 5 enfants dans la recherche d'un nouveau logement. Elle a des difficultés avec la langue et a besoin d'un accompagnement pour écrire des mails.

### Mathieu Michel

Je suis secrétaire d'État et je vois que le monde est en train d'évoluer vers une contrainte qui ne dit pas son nom : la digitalisation. Je peux vous dire que les services publics doivent aujourd'hui proposer une alternative qui est physique. On n'est pas sur du "tout digital". Il y a toujours un double. C'est la loi qui veut ça.



# 6 QUESTIONS AUX PARLEMENTAIRES

---

Voici 6 questions importantes dans le cadre de l'adoption de cette Ordonnance Bruxelles Numérique. Ces questions, propositions de lois et témoignages sont le fruit du travail fait par le Comité humain du Numérique depuis 2021 dans le Code du Numérique.

## 1. Est-ce qu'un nouvel outil numérique est toujours bon à prendre pour un service public ? Comment évaluer sa nécessité ? Par qui ?

### Camille

Parfois en ligne c'est super bien fait. Dans ma commune ça a été super rapide de m'inscrire au CPAS. Actiris en 2 clics c'était fait. Par contre par téléphone c'est beaucoup plus compliqué.

### Samira

Quand tu es dans une situation d'urgence et qu'il y a des bugs informatiques, les gens sont en colère !

### Saïd

Ça dépend, des trucs simples comme la composition de ménage c'est bien que les machines le fassent. Mais si la machine marche pas, tu vas au guichet et ça te coûte 5 euros ? Ça, ça va pas !

### Jessica

Parfois il n'y a aucune solution : il ne se souvenait plus de son code pin. J'ai essayé d'appeler pour qu'on le lui change. Impossible, il devait lui-même appeler, mais il n'avait plus de téléphone allumé... Il a dû changer son numéro.

### Saïd

J'ai aidé quelqu'un à rentrer sa contribution. Je suivais la procédure, mais ça ne marchait pas. J'ai appelé, on m'a dit de taper sur le 5, mais rien ne se passait, je retombais sur la personne qui me disait de réappuyer sur le 5, etc.

### Élise

Je suis juriste. Je pense au service « Only Once » qui est très peu utilisé pour défendre les citoyens. Pourtant elle donne raison aux citoyens qui ne renvoient pas dans les délais un document demandé par l'État, si l'État le possède déjà numériquement.

### Samira

On nous propose des formations pour faire du travail social à distance, mais on est dans la résistance. J'ai été obligée de m'adapter professionnellement au numérique avec les usagers alors que c'est contradictoire avec mes missions. Être face à face est essentiel.

## >> PROPOSITION

L'État a l'obligation d'évaluer l'utilité et l'efficacité OU NON d'un nouvel outil numérique en fonction des besoins des citoyen·nes. Ceci afin de garantir son indépendance vis-à-vis des start-up et lobbyistes et de garantir la protection de sa population et la bonne dépense de l'argent public.

§ Le numérique doit être utilisé comme aide pour les citoyen·nes et pas seulement pour les contrôler, comme c'est surtout le cas aujourd'hui.



## 2. Comment vérifier que les services publics garantissent un accès démocratique à toutes et tous ?

### Étienne

Je travaille dans une banque et je vois que les personnes qui rencontrent des difficultés sont de tous types de profil. Des personnes de 60 ans sont à l'aise et des jeunes peuvent avoir des difficultés, alors qu'on penserait qu'ils sont plus à l'aise. Des personnes donnent confiance plutôt au conseiller qu'à la plateforme.

### Samira

Ce n'est pas qu'un problème de personnes âgées. Je travaille avec des jeunes, ce n'est pas évident de soumettre une demande par mail. Expliquer une situation complexe par écrit, c'est pas facile. Même pour des universitaires, il y a cette appréhension d'écrire à un service public.

### Un passant

Quand tout se fait par mail et que tu sais pas lire ou écrire, c'est un gros problème.

### Jessica

Mon papa est assez âgé, il y a plein de situations compliquées pour lui depuis la numérisation de beaucoup de services. Il se trouve con de ne pas réussir à suivre.

### Mimoun

La difficulté avec le numérique c'est qu'on n'a plus aucune garantie de traitement. Tout est automatisé. On ne reçoit que des accusés de réception.

### Khalid

Mon père a toujours besoin d'aide par rapport au numérique. Personne ne répond au téléphone. Le contact ce n'est pas juste être efficace, il faut prendre le temps !

### Samira

Moi je suis pour le contact humain. On accompagne dans toutes les démarches, on vise l'autonomie, mais on accompagne dans tous les domaines. Dans la réalité, le numérique on ne peut pas compter 100 % dessus. S'il y a un bug, on fait comment ? Et quand on appelle c'est 1, 2, 3... mais si tu n'entres pas dans ces cases, tu fais comment ?

## 3. Quelle liberté est nécessaire vis-à-vis des services privés pour avoir accès à ses droits, à son administration, à sa commune ?

### Adèle

Il y a aussi l'obligation de payer par carte à la commune alors que certaines personnes se font exclure de leur banque. Et certaines personnes n'ont pas le droit d'ouvrir un compte en banque.

### Mathieu Michel

En tant que secrétaire d'État, je crois que pour être citoyen ça doit être gratuit. Ça, c'est essentiel.

### >> PROPOSITION

Les démarches administratives ne peuvent pas impliquer le recours à un service privé, car les services privés n'ont pas de devoir démocratique.

#### Définition des termes :

§ Les démarches administratives = cela comprend l'exercice des droits humains.

§ Les services privés = par exemple e-mail, compte en banque, application privée, abonnement internet, etc.

### >> PROPOSITION

L'État doit évaluer en continu les outils numériques avec des personnes précarisées par le numérique.

§ systématiser le recours aux Experts du vécu dans tous les services ;

§ et/ou mettre en place de cellules de médiation dans chaque commune pour discuter des dysfonctionnements dans les services ;

§ et/ou former des Comités Humains du Numérique, dans chaque commune, chargés d'évaluer l'utilité et l'accessibilité humaine des procédures numériques.



# 4. Est-ce que n'importe qui peut décider de remplacer un travail ou un service d'un humain par celui d'une machine ? Quelles sont les conséquences pour la collectivité ?

## Alex

Je suis cuisinier. On peut pas devenir tous des robots, j'y crois pas. Il y a des choses que les robots ne pourront jamais faire. Le chantier par exemple ou la cuisine, c'est pas possible de nous remplacer. Et puis voilà les robots jusqu'à présent font des petits trucs, pas l'essentiel. Aussi moi je pense qu'il y aura une fin à tout ça, on est en train de détruire la planète. Ça ne pourra pas continuer longtemps toute cette technologie.

## Philippe

L'ordinateur fonctionne avec un principe binaire : positif ou négatif. Oui ou non. Choix binaire. Résoudre se fait toujours par case.

Point de vue santé, on a une pratique très occidentale : on n'analyse pas la personne en entier, mais organe par organe. C'est très différent dans la médecine asiatique par exemple.

## Annaëlle

La numérisation déshumanise les gens, on ne connaît plus vraiment l'autre. Il devient un dossier. Le fait de voir les gens comme des numéros de dossier cache la souffrance de la personne qui n'a plus la possibilité de s'exprimer. Nous avons besoin de contacts déjà pour le bien-être mental de chacun. En rencontrant la personne, cette dernière pourra essayer d'exprimer ses besoins, mais nous, en tant que travailleurs sociaux, nous pourrions aussi tenter de comprendre, reformuler leur demande et ainsi trouver d'autres aides que nous pourrions lui apporter, chose que l'on ne fera pas en recevant juste un mail (si la personne peut envoyer ou non ce mail).

## Sarra

Il y a un clair impact du numérique sur la santé mentale de notre public : stress, frustration, frein à l'accès à leurs droits, notamment l'aspect financier. Ça commence par un revenu bloqué. Puis c'est l'engrenage : loyer, nourriture... Pour moi c'est être H24 au téléphone. Nous-mêmes on est démuni, on peut essayer par téléphone ou par mail, mais on peut plus aller surplace.

## Anaïs

Avec le confinement, à mon travail, on a commencé à faire beaucoup de choses en visio, à numériser les dossiers... Il y a plein d'infos qui ne sont pas numérisées car elles n'entrent pas dans les cases. La passation d'information est devenue très difficile. Notre équipe a explosé. J'ai quitté ce travail.

Ma maman a une tendance à faire des embolies pulmonaires. Mais ça n'a jamais été encodé dans son dossier. Un jour elle a été aux urgences. Il n'y a eu aucune passation d'information. Les médecins ont préféré croire le dossier non complet plutôt que ce qu'elle disait. Ils l'ont laissé rentrer à la maison en disant qu'elle faisait une crise d'angoisse. Elle est morte le lendemain.

## Céline

À l'hôpital on n'a plus de prise sur rien. Le personnel a un nombre de patients à « faire » par jour. S'ils ne respectent pas ça, ils se font taper sur les doigts. Le profit et la logique des entreprises privées deviennent présents partout.

Il faut alerter sur la perte de compétence. Que faire face à une situation ? Avant on savait réagir face à un patient. Maintenant c'est l'ordinateur qui sait. C'est dangereux.

## Célestine

J'ai pris rendez-vous avec un médecin. Le jour du rendez-vous arrive et on me prévient qu'il ne se passera pas chez le médecin, mais par zoom. J'étais fâchée déjà, comment on se permet de changer sans prévenir ? J'ai pris un rendez-vous en vrai, je n'ai pas demandé de visio ! Mon médecin m'appelle et là l'échange me pose beaucoup de questions. Les médecins sont déjà des gens qui ont beaucoup de pouvoir et ce n'est pas facile de prendre du recul sur ce qu'ils disent. Mais là en plus par écran interposé, je sens... que je ne le sens pas, c'est comme si on m'a enlevé mon feeling, mon pouvoir de le juger et de lui faire sentir ma présence, mes limites.

## Cédric

Avec l'assistante sociale ici au foyer, en 2 semaines de démarches j'ai rattrapé 6 mois de galère. On aurait besoin d'avoir accès à des minis-justiciers, des justiciers de poche pour nous aider à mieux être perçus et mieux être compris. Moi mes galères ont vraiment tourné autour de problèmes de communication. Pour des trucs formels, une histoire de rendez-vous, quelqu'un qui sonne et on lui ouvre pas, un avis, ça s'est enchaîné. Moi j'ai rencontré des humains ce n'était pas du numérique, mais ces humains on pas pris la peine ou le temps d'essayer de me comprendre. Ils voulaient que je parle leur langue, mais moi je savais pas ce qu'ils voulaient. Je me suis retrouvé à la rue, avant 20 ans. Ici l'assistante sociale m'écoute, elle prend son temps et voilà les choses avancent vraiment. J'imagine pas ce que tout ça aurait été avec le numérique en plus. Ça aurait été encore pire. On dit qu'il faut créer de l'emploi, mais les gens tout ce qu'ils ont besoin c'est des humains qui ont du temps ! Pourquoi on crée pas des centres pour aider les gens ? Quand on est dans la merde croyez-moi on est puissamment dans la merde. Je viens d'ici, je suis belge depuis 4 générations et je suis tombé dans les mêmes merdes que ceux qui arrivent d'autres pays vivent. Et moi j'ai les codes au moins. Ouais on pourrait bien inventer d'autres sortes de métiers qui seraient bien utiles.

## >> PROPOSITION

**Les compétences humaines doivent être protégées, le numérique ne peut pas remplacer l'expertise humaine afin de protéger la qualité des services**

**§ Les temps de rencontre réelle et de qualité sont obligatoires pour avoir le droit d'exercer un service à la personne (ex. pas de consultation médicale par téléphone ni de visioconférence généralisée). Il faut dans la mesure du possible que le suivi social ou médical soit mené par la même personne.**

**§ La communication des informations en face à face est reconnue comme ayant une autre valeur que celle en numérique. Elle est le fondement de la communication et le numérique arrive en complémentarité. Elle permet un échange qualitatif complexe. Par exemple une adaptation du langage en fonction de l'interlocuteur.**

**§ Le maintien du lien avec le client ou le terrain est reconnu comme un droit également pour le·la travailleur·euse, car cela permet de garder le sens de son travail.**



## 5. Qu'est ce que ça fait de ne plus voir en vrai des personnes qui ont un pouvoir sur nos vies : nos administrations, nos professeur·es, patron·nes, médecins,... ? Est-ce normal ?

### Amine

Durant une permanence avec un psychologue de proximité une bénéficiaire a parlé durant toute la séance d'une difficulté rencontrée avec un centre de e-learning et me l'a confié. Sa difficulté la hantait de le fait de ne pas pouvoir avoir accès à un responsable du e-learning l'angoissait plus longuement, me confiait-elle. Cette difficulté a accentué sa précarité (sémantique du psychosociologue). Elle participait donc de moins en moins à nos activités. Elle passait donc d'une exclusion sociale à un début d'auto-exclusion dû à une non-assistance.

### Cédric

Y a une sélection des humains entre eux. J'étais à la rue, je devais vraiment trouver du taf. Le KFC m'a proposé un poste comme intérimaire, mais présenté comme un CDI adapté. Les commandes ont fait tout ça par ordi. Moi ça allait parce que quand tout est cadré ça me convient bien. Mais beaucoup de mes collègues ne savaient pas trop bien comment faire, du coup on discutait entre nous tout le temps pour trouver les bonnes touches. Y en a plein qui se sont fait virer parce qu'ils n'y arrivaient pas. J'ai vite compris que j'étais le seul employé, tous les autres étaient des étudiants. 5e semaine ils m'ont pas envoyé d'horaire. Ils m'ont tej. Être un bon employé ça suffit pas, faut la rentabilité de l'entreprise. Ils auraient du me dire cash : c'est pour 2 semaines, après on te jettera. J'aurais pu retomber sur mes pieds. On te dit « On aura besoin de toi, donne-toi. » Et toi comme un con tu le fais. Puis on te vire comme ça, sans même te le dire. J'ai appelé la centrale, ils m'ont passé quelqu'un d'autre. Ils savaient que j'étais viré, mais ils me refilaient au téléphone. Le numérique nous a rendu nous-mêmes numérique, et ça, c'est répugnant.

### Roger

Le numérique est utilisé pour décourager dans les démarches. Si on a pas de réponse à un courriel, ou parfois on ne nous donne pas la possibilité de répondre à un courriel.

## >> PROPOSITION

Tout employé.e/étudiant.e/patient.e/client.e a le droit d'exiger de voir en face à face un.e responsable sur un lieu physique.

## 6. Comment gérer les mises à jour continues, le progrès exponentiel ? Quel impact sur le bien-être au travail ?

### Jessica

L'automatisation dans le travail génère du stress. J'ai bossé dans une grosse librairie. À un moment tout le système a été changé très rapidement. Il y avait des bugs, le stress du covid, le stress de pas comprendre, d'être incompetent. On avait moins de contact client. Cette période reste en moi en nous les employés, comme quelque chose d'assez traumatique. En rentrant le soir à la maison, le stress reste. On a reçu aucune considération de la part de la direction.

### Ahmad

Le système numérique fait des dégâts. Avant je travaillais comme technicien dans une usine de chimie. Avant 2000, on avait des machines analogiques, faciles à maîtriser. Petit à petit les machines se numérisent. On a eu des formations, mais ce n'était pas approfondi. On n'avait pas le droit à l'erreur. Sous prétexte qu'économiquement ça leur coûte. Le stress montait, certains tremblaient. 500 personnes travaillaient dans ce secteur quand j'ai commencé. Progressivement des personnes ne géraient plus les nouveaux systèmes ou programmes. Ils ont été virés. Puis de plus en plus de stress, de malades. Puis le Covid. On est resté 20 personnes. 20 sur 500 ! Certains sont tombés malades, mais continuaient. Pour d'autres psychologiquement ça n'allait pas, mais ils continuaient. Ils ont commencé à voir un médecin neurologue ou un psychiatre. Maintenant je ne suis plus là, je ne sais pas ce qui s'y passe. Aujourd'hui les personnes sont remplacées par des machines : à la STIB, la SNCB... On va avoir de plus en plus de difficulté pour résoudre les problèmes.

## >> PROPOSITION

L'adoption d'un nouveau programme ou outil numérique au travail doit être réglementée, car l'automatisation et les mises à jour proposées à un rythme exponentiel menacent la santé et l'économie des travailleur·euses.

§ Il doit être développé en collaboration avec les travailleur·euses qui devront l'utiliser et validé par ces derniers.

§ Il doit être adapté et accompagné de formation sur demande des travailleurs.

§ Un travailleur peut attaquer son employeur s'il lui impose un programme qui nuit à sa santé mentale ou physique.





Le Comité Humain du Numérique se réunit depuis 2021,  
il est coordonné par les Habitant·es des images asbl.

+32 (0) 492 39 57 67

[comite@codedunumerique.be](mailto:comite@codedunumerique.be)

[codedunumerique.be](http://codedunumerique.be)

Rue des Mariniers 6, 1080 Bruxelles

Les lois, témoignages, textes et images du Code du Numérique  
sont partagés sous la licence Creative Common, « Attribution »  
(BY) et « Partage dans les Mêmes Conditions » (SA).