

2021
2024

CADÉ DU NUMÉRIQUE

Pour que le numérique
s'adapte à l'humain
et non l'inverse

Par le Comité humain
du numérique

SOMMAIRE

Introduction _____ p. 1

1. D'où vient le Code ? p. 3

Préface _____ p. 4

Historique _____ p. 9

Liste des
magistrat-es _____ p. 30

Le Comité humain
du numérique _____ p. 40

Portraits _____ p. 46

2. Le Code du numérique p. 74

⇒ Voir le sommaire de
la partie 2 à l'intérieur
de la couverture

Synthèse des lois ___ p. 217

3. Comment utiliser le Code ? p. 233

Rassembler
des témoins _____ p. 236

Organiser un grand
Parlement humain
du numérique _____ p. 243

Diffuser les lois _____ p. 254

SOMMAIRE

DÉTAILLÉ

DE LA PARTIE 2

CHAPITRE 1:

Les services essentiels et les droits fondamentaux

p. 76

1. Numérique et accessibilité des services publics et privés

1.1 Qu'est-ce qu'un service accessible à toutes et tous? _____ p. 79

1.2 L'accompagnement humain doit-il devenir un droit? _____ p. 85

1.3 Qui doit payer pour garantir un accompagnement humain dans les services? _____ p. 91

1.4 Comment vérifier que les services garantissent un accès à toutes et tous? _____ p. 95

1.5 Comment porter plainte quand le numérique produit de la discrimination? _____ p. 99

1.6 Comment rendre le numérique plus accessible? _____ p. 102

2. Un numérique adapté à l'humain

2.1 Faut-il évaluer l'utilité et les risques de tout (nouvel) outil numérique? _____ p. 107

2.2 Qui peut évaluer un outil numérique? _____ p. 112

2.3 Comment gérer les outils numériques difficilement compréhensibles, comme les algorithmes? _____ p. 117

2.4 Faut-il automatiser les droits sociaux? _____ p. 122

2.5 Doit-on organiser des moments collectifs sans numérique? _____ p. 125

3. Des démarches administratives dépendantes de services privés

3.1 Est-ce normal de devoir utiliser des services privés pour accéder à ses droits? _____ p. 129

3.2 Quels outils numériques l'État peut-il utiliser (ou imposer aux citoyen·nes)? _____ p. 132

4. Se défendre face au numérique imposé

- 4.1 À part les lois, comment se défendre face aux outils numériques qu' on nous impose ?_ p. 137

CHAPITRE 2 : La santé des humains et de la Terre

p. 142

5. Limiter l' utilisation du numérique pour protéger les enfants

- 5.1 Comment l' État doit-il protéger les enfants des conséquences nocives des écrans ?__ p. 146
- 5.2 Dans les écoles, faut-il limiter l'apprentissage par le numérique ?__ p. 151
- 5.3 L'école peut-elle imposer le numérique pour les devoirs et les communications avec les parents ? _____ p. 158

6. Sanctionner la création d' outils numériques nocifs pour la santé

- 6.1 Comment protéger les citoyen·nes des programmes et applications nocives pour leur santé ?___ p. 164
- 6.2 Comment fixer la limite entre liberté, plaisir, arnaque, censure, manipulation ?_____ p. 170
- 6.3 Est-ce que les créateur·ices d' applications peuvent être tenu·es responsables de « voler » notre attention ?_____ p. 173
- 6.4 Comment limiter la pollution et l' exploitation humaine dues aux outils numériques ?_ p. 176

7. Le droit à la coupure numérique

- 7.1 Faut-il protéger le droit d'être déconnecté-e ? p. 180
- 7.2 Comment contrôler le partage et la suppression de nos images et de celles de nos enfants ? _____ p. 186
- 7.3 Quelles qualités de vie sont menacées par le tout numérique et doivent être défendues ? _____ p. 191

8. Protéger les compétences humaines pour la santé de la collectivité

- 8.1 Faut-il protéger certaines compétences humaines en tant que compétence non remplaçable par le numérique ? __ p. 195
- 8.2 Y a-t-il un risque de vulnérabilité pour les tâches qui passent au tout-numérique ? ____ p. 200
- 8.3 Les soins peuvent-ils dépendre du numérique ? _____ p. 204
- 8.4 Est-ce normal de ne pas pouvoir rencontrer « en présentiel » les personnes responsables de notre santé, de notre emploi ? _____ p. 208
- 8.5 Comment gérer l'adaptation continue des outils numériques pour protéger les travailleur·euses ? ____ p. 213

Introduction

Nous sommes le Comité humain du numérique et nous sommes très heureux-ses de vous présenter ce Code de lois. Notre travail collectif a commencé en 2021. Nous avons rencontré près de 500 personnes et nous avons écrit des lois à partir de nos vécus : pour que le numérique s'adapte à l'humain et non l'inverse. Vous trouverez dans les pages qui suivent les paroles de 170 d'entre nous. Vous parcourrez le fruit de plus de 3 années d'actions et de rencontres : discussions intimes, ateliers, créations de décors en carton, repas partagés, manifestations, interpellations de politiques...

Avant de vous lancer, voici quelques clés de lecture.

Comment utiliser le Code? (partie 3 p. 233)

Avec les lois du Code du numérique, notre but n'est pas d'imposer une réglementation mais d'ouvrir le débat. Chaque personne, famille, collectif, institution peut nous faire ses retours et/ou se servir du Code comme d'un outil pour imaginer ensemble ses propres lois.

Lisez le Code à plusieurs en suivant les conseils de la 3^e partie.

D'où vient le Code? (partie 1 p. 3)

Si vous voulez en savoir plus sur notre manière de travailler et sur qui nous sommes, plongez-vous dans la première partie. Elle comprend un historique de nos actions, un présentation du Comité et quelques portraits choisis. La liste des magistrat-es reprend les prénoms

(ou pseudos) des personnes citées dans ce livre. Vous sentirez la diversité des témoins, expert-es, député-es, Rois et Reines qui ont construit le Code.

Le Code du numérique (partie 2 p. 73)

Le Code du numérique se trouve dans la deuxième partie. Il est organisé par question. Vous pouvez en trouver la liste à l'intérieur de la couverture du livre. À chaque question, nous vous invitons à vous interroger vous-mêmes. Découvrez ensuite les témoignages qui ont servi de base à nos discussions. Puis vous trouverez notre proposition d'article de loi. Et enfin, les commentaires récoltés lors des rencontres ultérieures. Ces commentaires approfondissent chaque article, apportent des nuances ou même remettent en question certaines propositions.

Cependant, ces lois ne sont pas que des pré-textes au débat. Elles sont aussi des revendications collectives qui évoluent, s'affirment. Ce livre est aussi une manière de les transmettre aux politiques. Dans le Code synthétique (les pages bleues de la partie 2), vous pouvez lire d'un seul trait l'ensemble de nos lois collectives.

Bonne lecture ! Emparez-vous de cet outil et n'hésitez pas à griffonner les pages !



D'où vient
le Code ?

Préface d'Élise Degrave

Nous avons contacté Élise Degrave fin mai 2022. Depuis trois mois, nous rédigeons des lois, sans rien connaître au Droit et encore moins au Droit du numérique. Notre travail collectif foisonnant nous avait rendu·es curieux·euses.

Est-ce que notre démarche et nos constats pouvaient résonner du côté des « vrais » juristes ? Nous nous sommes donc mis·es à la recherche d'un·e spécialiste du Droit du numérique. Nous peinions à en trouver... quand Élise Degrave, chercheuse et professeure à l'Université de Namur, nous a répondu.

Très vite nous nous sommes rencontré·es et nous avons échangé de manière spontanée, joyeuse et précise. Un délice qui a donné motivation et courage au Comité. Elise est venue assister à nos ateliers et le Comité s'est rendu dans ses cours à Namur. Elle travaille actuellement sur un « droit à ne pas utiliser internet ». Cette idée nous aurait semblé saugrenue, impossible à imaginer, quand nous avons lancé le Code.

Pourtant Elise la défend. Et aujourd'hui, ce droit apparaît comme une revendication évidente. Eh oui ! Passer de « T'es fou, ils vont jamais accepter » à « C'est juste la base ! » n'est pas si impossible qu'on le croit.

Quels objectifs politiques pour le numérique ?

2024, c'est l'année des élections en Belgique : à la fois européennes, fédérales, régionales et communales.

Au niveau européen, l'objectif est posé : le « 100% des services publics en ligne » d'ici 2030.

À ce stade, il n'y a pas de garantie claire du maintien d'une alternative humaine. En Belgique, la Région

bruxelloise a déjà enclenché le pas avec l'ordonnance Bruxelles numérique, qui organise la mise en ligne de toutes les administrations bruxelloises.

Cette ordonnance a provoqué une contestation citoyenne sans précédent... et des actions concrètes et salutaires, grâce au grand travail de sensibilisation effectué par plus de 200 associations, dont le Comité humain du numérique.

On va donc vers une accélération du « tout numérique » dans la société. Or, il faut absolument s'interroger davantage sur le « pour quoi » et le « pour qui » de cette numérisation si ample. Est-ce pour aider les citoyen·nes ? Alors pourquoi tant de personnes sont mises en difficulté ? Est-ce pour faire des économies ? Mais est-on sûr d'en faire quand on voit le coût de ces outils, de leur installation, de la réparation des « bugs » ? A-t-on assez évalué la robustesse de ces outils ? En cas de panne ou de piratage, quelles seront les conséquences pour la société ?

On est donc face à l'urgence de ralentir afin de se poser les bonnes questions AVANT, pour éviter les problèmes après.

En gardant bien en tête que le numérique doit être un outil au service de la société et pas l'inverse...

Le numérique doit être un complément à l'interaction humaine, mais ne peut pas la remplacer. C'est pourquoi il est également essentiel que nos responsables politiques se saisissent de l'importance de consacrer un nouveau droit dans notre Constitution : « le droit de ne pas utiliser internet ». C'est le bon moment pour le faire puisqu'on est à l'aube d'une nouvelle législature.

Le Comité humain et avancées juridiques

Le Comité humain du numérique fait un travail époustouflant, mêlant intelligence, pédagogie, création artistique et chaleur humaine. Le Comité crée du collectif là où le numérique individualise. On se parle, on constate des problèmes identiques dont on n'a pas nécessairement conscience seuls face à un écran. On sent naître l'envie d'agir ensemble concrètement (et pas seulement en râlant sur les réseaux sociaux). Le numérique est froid, technique et intangible, donc invisible... au risque de le rendre invincible si personne ne se saisit des problèmes concrets qu'il engendre. Et justement,

le Comité rend visible ce qui était jusqu'ici invisible : son action met des visages sur cette situation qui doit grandement nous inquiéter.

Sur le plan juridique et démocratique, le travail du Comité est très précieux aussi. Car sur la base de constats de terrain multipartites (citoyen·es, assistant·es sociales, spécialistes du Droit, responsables politiques), le Comité a décidé de passer au Droit.

Cette démarche souligne très concrètement que le Droit n'est pas là pour freiner l'innovation, mais au contraire pour lui permettre de trouver sa juste place dans notre État de droit.

L'idée est que le numérique s'intègre de manière harmonieuse dans la société, pour trouver l'équilibre entre l'efficacité technique et la protection des droits humains. Le Comité réfléchit à des règles qui répondent à

de vrais besoins, et il passe à l'acte : ces règles sont rédigées noir sur blanc. On avance ! Ce travail facilite le travail futur des responsables politiques qui peuvent s'en servir comme source d'inspiration.

Il est important que les ministres et député-es aient en tête que si on met du numérique partout et qu'il n'est pas à sa juste place, ce sera le chaos.

Il y aura du nonaccès aux droits, des citoyen·nes énervé·es, désespéré·es, voire abandonné·es, des agressions des personnes dans les guichets, des décisions erronées à cause de bugs techniques. Les recours en justice vont se multiplier, des responsables politiques vont devoir démissionner (comme on l'a vu aux Pays-Bas où un scandale lié au numérique a fait chuter le gouvernement en 2021), et on finira par devoir tout annuler : on aura perdu beaucoup de temps, d'argent et créé de gros dégâts humains que l'État devra réparer. Le travail du Comité propose des solutions pour éviter cette situation catastrophique.

Que faire à votre niveau ?

Ce qui est très important c'est de fédérer les énergies et concrétiser les constats de ce que vous vivez.

En effet,

**plus on constate qu'un problème est récurrent, plus il sera pris au sérieux.
Donc parlez, regroupez-vous !**

Ensuite, il est utile de contacter des député·es ou des ministres (par vous-mêmes ou via un collectif). Ce sont eux qui ont la compétence pour enclencher la procédure de modification de la loi. Quant aux discriminations face au numérique, si vous en vivez, sachez qu'une plainte peut être soumise à UNIA¹. Si la discrimination est avérée, UNIA peut agir en justice. Ce qu'elle a fait par exemple contre la Région bruxelloise pour l'utilisation des « scancars »².

Et pour chacun·e d'entre nous, c'est important de prendre le rôle de « lanceurs et lanceuses d'alerte » dans ce domaine.

Le rôle des collectifs est essentiel pour organiser le vivre-ensemble entre les humains et les robots et avancer ensemble vers une société numériquement équilibrée.

Élise Degrave,
chercheuse et professeure
à l'Université de Namur

1. Les infos sont ici : <https://www.melding.unia.be/fr/signale-le>

2. Ce sont des voitures qui remplacent les humains pour le contrôle du stationnement, mais elles ne sont pas capables d'identifier les cartes des personnes handicapées qui reçoivent donc injustement des demandes de paiement de parking.

Historique du Code du numérique

D'où vient le Code ? Qui l'a écrit ? Qui a donné les idées, l'humour, l'audace ? Résumer trois ans d'actions et de centaines de contributions c'est pas facile. Ce qu'on peut défendre, c'est que le Code du numérique s'est construit au fil des rencontres spontanées ou provoquées. Il est né dans le secteur du social à Bruxelles.

Il est né de difficultés : les confinements, les guichets fermés, les mobilisations citoyennes, les guerres, les urgences politiques, les nouvelles lois...

Les citoyen·nes ont eu besoin de se protéger. Pour ça, depuis 3 ans, ils et elles écrivent des lois.

Et en fait adopter des rôles officiels sans qu'on nous le demande, devenir expert·es, Ministres ou Roi, ça donne beaucoup de force. Le faire en groupe c'est encore plus fort.

Les membres du Comité, qu'ils ou elles aient participé une ou cent fois, ont été amené·es à traverser des frontières avec le Code en main. Celles des âges, de la pauvreté, des diplômes, des enfants, du handicap, des origines, de la langue ou des territoires. On vous offre ici un aperçu des grandes étapes qui ont nourri l'objet que vous avez entre les mains. C'est une proposition pour rendre visible l'étendue du travail et de l'énergie de centaines de personnes. Tous et toutes ont d'une manière ou d'une autre fait avancer le développement d'un point de vue critique sur la numérisation.

Le Comité humain du numérique est devenu rapidement un groupe hétérogène qui se distancie du

terme « fracture numérique ». Ce n'est pas un groupe de citoyen·nes « qui n'arrive pas à s'adapter ». C'est la numérisation qui doit être évaluée et adaptée aux humain·es. Non pas uniquement sous les critères des expert·es et des politicien·nes, mais bien comme un processus permanent de débat démocratique.

Pour voir la liste des personnes qui sont citées dans le Code rendez-vous à la « Liste des magistrat·es ». Elle ne représente cependant pas l'ensemble des personnes que l'on a rencontrées.

Lancement du Comité En réaction à la numérisation accélérée pendant la crise Covid

2020–2021

Crise Covid, guichets fermés et actions
du Front Rendre Visible l'Invisible

Avec le Covid, la numérisation a été rapide, brusque. Elle a transformé la Belgique et le monde, sans réel débat démocratique. Elle s'impose par défaut et est soutenue par les politiques belges. Cela s'est traduit entre autres par la fermeture des guichets des services essentiels. En réaction le milieu social se mobilise, manifeste : comment faire pression sur les autorités pour que les banques, les syndicats, les communes, le SPF finances (Service Public Fédéral Finances) assurent le suivi et traitent les demandes des citoyen·nes ?

Au départ, le Comité humain naît au sein d'un groupe de militant·es, de personnes en situation de précarité et des professionnel·les du social : le Front Rendre Visible l'Invisible. Le front se rencontre une fois par mois pour militer et organiser le 17 octobre, la Journée Mondiale

de Lutte contre la Pauvreté. Chaque année, des sous-groupes de travail se constituent pour formuler des revendications à défendre.

En 2021, Les Habitant·es des images coordonne le sous-groupe numérique, qui paraît être une thématique de plus en plus forte. Les Habitant·es des images ASBL est une petite association bruxelloise d'éducation permanente. L'ASBL crée des œuvres artistiques sur des thématiques sociales ou politiques. Elle navigue entre le milieu de l'art, le travail social et l'interpellation politique.

17/10/2021

Journée mondiale de
lutte contre la pauvreté

Au Front, le sous-groupe de travail sur le numérique jusqu'alors peu actif prend une nouvelle ampleur. Le numérique paraît vaste, technique, compliqué à comprendre ou réservé aux initié·es. Pourtant ses conséquences sont très concrètes, alors partons du concret ! Le groupe récolte des témoignages sur la numérisation et ses impacts.

Le numérique dans votre vie ça se passe comment ? Est-ce que vous avez une expérience concrète à partager ? Le questionnaire fait apparaître un constat fort : ces souffrances individuelles sont souvent vécues dans la solitude voire la honte de ne pas y arriver. Et pourtant, en les mettant côte à côte, elles montrent que c'est en fait un vécu collectif. Et donc un combat collectif et politique.

En octobre 2021, une trentaine de témoignages sont récoltés, retranscrits et partagés sous forme de cris sur scène lors de la journée d'action du 17 octobre. Ce jour-là, le sous-groupe décide de se constituer en Comité humain du numérique.

Une première revendication est avancée : les politiques et administrations doivent consulter des « Comités humains du numérique » constitués de personnes précarisées par le numérique, pour évaluer toute numérisation d'un service.

2021

Baromètre Inclusion numérique de la Fondation Roi Baudouin

Au même moment des études permettent d'appuyer les ressentis de la population. Ces constats sont appuyés par les chiffres du baromètre Inclusion numérique de la Fondation Roi Baudouin sorti en 2020 et 2022.

Voici un extrait avec les chiffres pour l'année 2021 :

« La digitalisation de la société n'a pas entraîné une amélioration généralisée des compétences numériques.

- ⇒ En 2021, 46% des personnes âgées de 16 à 74 ans sont en situation de vulnérabilité numérique : 39% ont de faibles compétences numériques (contre 32% en 2019) et 7% n'utilisent pas internet (contre 8% en 2019).
- ⇒ L'augmentation du niveau de vulnérabilité numérique s'explique entre autres par le fait que, d'une part, le niveau de compétences numériques des personnes a tendance à évoluer lentement et, d'autre part, il est nécessaire qu'elles les mettent constamment à jour et qu'elles en acquièrent de nouvelles. (...)
- ⇒ Le degré de vulnérabilité numérique n'est pas le même pour tous : même si le niveau de vulnérabilité augmente dans tous les groupes de la population, les personnes avec un faible niveau de diplôme ou des faibles revenus sont plus à risque d'exclusion.

Le niveau d'éducation est de plus en plus déterminant : entre 2019 et 2021, on constate une augmentation de 18% des compétences faibles chez les personnes peu diplômées (contre 9% chez les personnes avec un haut niveau de diplôme). »

Chapitre 1

Le Comité s'installe dans les Marolles

02/2022

Ateliers hebdomadaires de récoltes de vécus et d'écriture collective des premières lois



En février 2022, l'association les Habitant-es des images lance un cycle d'ateliers hebdomadaires sur la question en ciblant comme territoire-échantillon le quartier des Marolles à Bruxelles. Le Comité humain s'agrandit avec de nouveaux habitant-es et travailleur-euses du quartier. Le Comité réfléchit : comment reprendre du pouvoir? Quel but se fixer pour être constructif dans ce fouillis virtuel? Comment rire de ceux qui se rient de nous? Écrivons un Code de loi ! Soyons des magistrat-es ! Valorisons notre vécu au rang d'expert-e, puisque tant d'informaticien-nes, de start-up, de scientifiques semblent ignorer ce qui se passe vraiment dans le monde

avec le numérique ! Puisque l'état ne nous protège pas, écrivons des lois à sa place, à partir de nos vies et de nos souffrances !

Six grands thèmes sont identifiés : l'accessibilité des services essentiels, les coûts et les compétences, l'automatisation du travail, la surveillance, la pollution, la santé. Pour démarrer le groupe retient un thème, le plus urgent : l'accessibilité des services publics et privés.

Le Comité se rejoint lors d'ateliers hebdomadaires (ou plus !) et organise des rencontres dans la rue, invite des personnes touchées par la numérisation, et aussi des spécialistes, comme la chercheuse en Droit Elise Degrave... Il entre en contact et se mobilise aussi avec d'autres collectifs comme Travail social en lutte, PUNCH (et tant d'autres !). Dans les Marolles, de nombreuses associations et habitant-es rejoignent les ateliers : l'Entr'Aide des Marolles, AMO CARS, le Club de Jeunesse, le Point Info Quartier, la FDSS, l'espace BOSCH, le Buurtwinkel, ...

Ainsi commence l'écriture collective du Chapitre 1 du Code du numérique.

22/04/2022

Premier Parlement
humain du numérique

Trois mois plus tard, le Comité formule des propositions d'articles de loi pour réglementer le numérique, à partir des 70 témoignages récoltés. Ce n'est pas un travail facile de résumer les attentes derrière tant de vécus. Les ateliers du Comité, c'est aussi beaucoup de discussions secrètes, anonymisées. C'est la transformation des participant-es, même des animatrices. Les récits récoltés sont parfois d'une violence forte. Par exemple de Madame J qui est exclue de sa banque se retrouve sans assurance. On fait quoi ?

Une vingtaine de personnes se rassemble en cercle dans la salle arrière de l'Espace Bosch dans les Marolles et discute des quatre lois. Les discussions vont bon train. Des modifications sont apportées et intégrées. Une première version du Code du numérique est née. C'est le Chapitre 1, comportant les articles 1 à 4, « Rester accessible d'humain à humain : une nécessité pour l'accès aux services essentiels et aux droits fondamentaux ».

⇒ Pour découvrir les témoignages et les articles de loi, consultez le Chapitre 1 du Code du numérique

16/05/2022

Entretien avec Mathieu Michel

Mathieu Michel — secrétaire d'État à la Digitalisation, chargé de la Simplification administrative, de la Protection de la vie privée et de la Régie des bâtiments, adjoint au Premier ministre — est invité à répondre aux questions de personnes qui sont directement touchées par la numérisation. Cinq membres du Comité l'accueillent dans notre local, notamment une assistante sociale et une travailleuse en EPN (Espace Public Numérique). Mathieu Michel est très accessible et sympathique. Il écoute les témoignages des citoyen·nes, prend des notes. Ses réponses défendent la numérisation, comme une manière plus efficace et facile d'être en contact avec l'État. Il défend ses idées, ses projets. Nous tombons d'accord sur l'article 3.2, il parle de renationaliser une application comme ItsMe. Il ajoute, clairvoyant :

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.

La loi. Mais quelle loi ? Mathieu Michel nous renvoie vers le droit des consommateurs.

Quand on parle aux politicien·nes de numérisation, la question des droits est souvent renvoyée comme une balle entre les services. Vus comme ça, les manquements des banques ou la prise en compte des personnes analphabètes ne sont pas du ressort de Mathieu Michel, qui est lui en charge de la digitalisation et de la simplification administrative. Pour lui, il faut plutôt offrir quelques journées de formations aux citoyen·nes qui manquent de compétence. Et le statut des formatrices alors ? Le numérique requiert des compétences qui sont sans cesse mises à jour, est-ce réaliste ? On écoute ses réponses. Une phrase sonne : « Il faut déverrouiller les gens ». Les humains sont comme des téléphones ?

À la fin de la séance, Mathieu Michel signe le Code du numérique en tant qu'*optimiste*.



➔ Vous pouvez retrouver quelques extraits de notre discussion avec lui dans les témoignages du Code.

10/06/2022

Sortie du Chapitre 1 et
premier tournage vidéo
devant la Tour des finances.

Les quatre lois du Chapitre 1 font écho à des problématiques qui dépassent en fait largement le territoire des Marolles. Au même moment, beaucoup d'autres acteurs bruxellois et belges se mobilisent, comme par exemple Travail social en lutte qui milite contre les bureaux fermés du service de remplissage des impôts du SPF finances.

Le Comité crée un scénario basé sur les témoignages et les lois du Code, imagine des décors qui donnent de la force face à la numérisation, fabrique des masques et des costumes ! Le lieu choisi pour tourner la première vidéo est symbolique et sensible : la Tour des finances. Nous profitons du trouble entre réalité et fiction pour demander à la Ville de Bruxelles une autorisation d'effectuer un tournage sur ce lieu stratégique... Un tournage qui ressemble fort à une manifestation, comme nous le dira la police en voyant nos dizaines de pancartes en carton.



Le 10 juin 2022 devant la Tour des Finances, une cinquantaine de citoyen·nes participent au tournage, annote le Code du numérique fraîchement imprimé, occupe le devant de la Tour avec des décors...

Les passant·es sont invité·es à participer à un tournage, à lire les lois du Code, à rejouer des témoignages et livrer leurs vécus. La vidéo est réalisée par Darren Roshier, qui organisera également les deux vidéos suivantes du Code du numérique . Le Code imprimé est alors une version « à annoter ». 20 exemplaires circulent à Bruxelles et au-delà pour être commentés dans les mois qui suivent cette rencontre : associations, étudiant·es en Droit, informaticien·nes, ...



 Retrouvez les vidéos sur la chaîne peertube du Comité humain du numérique : https://videos.domainepublic.net/c/comite_humain_du_numerique

Chapitre 2

On embraye sur la santé !

6/10/2022

Lancement du Chapitre 2 du
Code du numérique

Le Comité choisit collectivement le deuxième thème sur lequel écrire des lois : la santé. C'est quoi la santé ? La santé des humains, collective et individuelle, mais aussi celle de la Terre. De la même manière qu'avec le Chapitre 1, le groupe lance une récolte de témoignages sur l'impact de la numérisation sur la santé.

Des dizaines d'ateliers sont organisés, suivis par le noyau du Comité. Certain-es emportent le Code dans leur quartier, à Namur ou ailleurs pour récolter de nouvelles voix. Le Comité s'étend ! Les rencontres sont individuelles et collectives, avec des ateliers donnés lors d'événements publics ou dans des associations. On peut citer la participation aux rencontres du collectif PUNCH, à une journée d'étude auprès de travailleur-euses du secteur de l'aide aux sans-abris en présence de politiques, aux réseaux de santé au travail, au Front Rendre Visible l'Invisible, à une soirée dans une maison d'accueil pour jeunes... Les témoignages se font toujours sur base volontaire, parfois une demande d'anonymat est faite. La fiction créée autour du Code — les costumes, le grand Code de loi en carton — stimule les imaginaires et le rire. Même si les récits sont durs, cela motive tout le monde. Au final, une centaine de personnes participent à cette phase de récolte de témoignages.

⇒ Voir « Comment ajouter des lois ou écrire son propre Code du numérique ? » p. 234

09/12/2022

Deuxième Parlement
humain du numérique

Une quarantaine de citoyens et citoyennes sont présent-es pour amender quatre propositions d'articles de loi pour le Chapitre 2 du Code du numérique :

« Réglementer le numérique pour protéger la santé mentale et physique des gens et de la Terre »

La séance d'écriture de lois est publique et cette fois nous avons soigneusement préparé la mise en scène lors des ateliers. Les personnes présentes peuvent adopter différents rôles selon leurs envies : Roi des Belges, expert-es ou député-es... et enfiler le masque qui correspond : lunettes, cravate ou perruque en papier.

Transcender les milieux : c'est le but qu'on essaie toujours d'atteindre, même si c'est pas facile. Comment ? En partant des vécus et légitimant la parole des gens, en valorisant les échanges et l'oralité tout en créant des liens avec d'autres niveaux d'expertises. Les expert-es de notre Parlement sont tant des universitaires et que des personnes qui n'ont pas de diplômes. Et ça en perturbe parfois certain-es.

Ce jour-là, des rapporteuses et une secrétaire encadrent la séance et lisent les auditions récoltées. Chaque proposition de loi est analysée par les expert-es qui s'expriment devant les député-es. Les propositions de modifications sont débattues en direct par les deux groupes. L'assemblée vote ensuite, à la majorité, la proposition de loi. Le Roi clôture les votes par trois coups de marteau. Après quatre heures de discussion collective, nous sommes épuisé-es !

▶ La séance est filmée ! Rendez-vous sur Peertube (Voir p. 18)

02/02/2023

Sortie du Chapitre 2 sur la santé



Le Chapitre 2 du Code du numérique est imprimé en version provisoire à annoter. Il est distribué pour recevoir les commentaires des citoyen·nes, de groupes d'habitant·es ou de professionnel·les.

Cinquante exemplaires circulent et des ateliers d'annotations sont organisés : dans des écoles, des associations, des centres d'hébergement d'urgence, dans la rue, des groupes de voisin·es, des universités...

⇒ Pour découvrir les témoignages et les articles de loi, consultez le Chapitre 2 du Code du numérique.

12/04/2023 Pic-nic numérique! Tournage participatif sur la numérisation et la santé.

La troisième vidéo du Comité humain du numérique est filmée lors d'un pic-nic convivial.

De nombreux ateliers ont permis d'écrire le scénario et de réaliser les décors et costumes. Un téléphone géant en carton trône au milieu de la salle, des tartines d'Instagram sont déposées sur les nappes, un fil d'actualité de 5 mètres en film plastique est déroulé. En parallèle du tournage, de nouveaux témoignages sont récoltés, les informaticiens de l'ARC-Action Recherche Culturelle envoient des mails aux politicien-nes avec des revendications, Technopolice informe sur les dérives sécuritaires de la numérisation, Médor récolte des petites annonces.



▶ Pour découvrir la vidéo, Rendez-vous sur Peertube (Voir p. 18)

Mobilisation politique

Le Comité se mobilise contre l'ordonnance Bruxelles Numérique

Parallèlement à la construction du Chapitre 2, le Comité s'investit dans le mouvement social bruxellois de mobilisation contre l'ordonnance Bruxelles Numérique. C'est une suite logique aux actions du Code : passer de la création de lois « fictives » au travail sur des lois réelles. Cette ordonnance veut rendre obligatoires des services publics digitalisés, mais ne garantit pas le maintien des guichets humains. La mobilisation contre cette ordonnance fédère plus de 200 associations et est coordonnée par Lire et Écrire. Le Comité prend une part active dans ces actions et participe aux réunions d'organisation.

06/12/2022

**NOUS VOULONS DES
GUICHETS! Mobilisation contre
l'Ordonnance Bruxelles Numérique**



La place de l'Albertine est multicolore et revendicatrice. Un millier de Bruxelloises et de Bruxellois ont répondu à l'appel d'une soixantaine d'institutions pour dire non à l'ordonnance « Bruxelles numérique » en préparation.

L'ordonnance est un texte de loi qui s'applique à la Région bruxelloise.

La population brandit des pancartes et exige des guichets physiques pour accéder à ses droits ! On nous dit que c'est la première fois qu'autant d'associations se mobilisent autour d'une même cause en Belgique.

Les groupes d'apprenant-es de Lire et Écrire (association organisatrice du rassemblement) sont présents.

Le Comité humain du Numérique est là. Un grand marteau en carton a été construit spécialement pour ce jour-là. Il est devant sur scène, et marque de trois coups le vote des lois avec la foule de la place de l'Albertine.

Nous allons profiter de ce moment pour voter quelques lois avec vous, en attendant que le gouvernement nous rejoigne. On espère qu'ils seront là tout à l'heure ou dans les semaines qui viennent, et qu'ils viendront voter avec nous, tous ensemble.

⇒ Voir « Comment construire un marteau en carton ? » p. 246

10/10/2023

Deux Parlements de rue

Le 10 octobre se déroule une grande manifestation contre l'ordonnance Bruxelles numérique. Ce jour-là, le texte de loi de l'ordonnance Bruxelles numérique est discuté au sein des murs du Parlement bruxellois.

Le Comité organise deux grands Parlements humains de rue. Cet événement a été préparé lors d'une dizaine d'ateliers avec les apprenant-es de Lire et Écrire et des membres du Comité. Des pancartes en carton affichant des parties de corps et des revendications sont réalisées

par les apprenant-es. Un Parlement en carton géant est construit par le Comité.



Le premier Parlement de rue se déroule sur la place Saint-Jean juste à côté du « vrai » Parlement francophone bruxellois où est discutée l'ordonnance.

Le Comité humain invite les parlementaires à rejoindre les citoyen·nes sur la place. Des centaines de manifestant·es, pour la plupart des personnes qui apprennent à lire et à écrire le français, se rassemblent autour du Parlement en carton. Les citoyen·nes prennent la parole et témoignent devant une foule remontée. Des femmes crient au mégaphone :

NON AU TOUT NUMÉRIQUE ! NOUS VOULONS DES GUICHETS, NOUS VOULONS DU RESPECT.

Un homme prend le micro :

Je voudrais vous féliciter pour cette manifestation. Moi je n'ai pas de problème avec l'informatique mais ce que vous faites est un geste de démocratie formidable. Alors félicitation, je trouve ça magnifique. Et en plus vous le faites avec humour. En fait ce que je pense c'est que vous êtes les fers de lance. Vous vous exprimez par rapport à cette

société déshumanisée, numérisée, informatisée, digitalisée. Vous êtes pionniers. Mais tout le reste de notre société, de nos citoyens vont suivre tôt ou tard parce que cette société-là est inacceptable.

Deux parlementaires osent entrer dans le Parlement de rue, les autres restent dans la foule. Ils participent au vote d'une ordonnance Bruxelles numérique « alternative » basée sur la générosité, le courage et la force. En tant que parlementaires, ils s'engagent :

« Je m'engage à voter POUR l'ordonnance Bruxelles numérique **UNIQUEMENT** si elle inclut l'obligation de maintenir et de développer des guichets humains qui sont : — De qualité — En nombre suffisant — Accessibles à tous et toutes sans rendez-vous — Accessibles par téléphone — Avec du personnel compétent et accueillant »

Les deux votent POUR.

⇒ Voir « Comment envoyer un sondage aux politiques ? » p. 268

Plus tard dans l'après-midi, le deuxième Parlement humain de rue s'installe sur la place de la Monnaie. Une tribune parlementaire est ouverte aux passant-es qui adoptent des rôles de député-es et de ministres le temps d'un discours. Les passant-es déposent leurs vote, souhait ou témoignage dans la grande urne en carton qui rassemble tous les votes de la journée.

06/12/2023

Dossier spécial aux parlementaires

« Écoutez les citoyen-es ! Modifiez l'ordonnance ! »

Le 6 décembre, la commission parlementaire doit voter le projet de loi. Les parlementaires des différents partis se réunissent pour discuter des possibles amendements à l'ordonnance Bruxelles numérique. Le Comité humain du numérique réalise un DOSSIER SPÉCIAL pour tous les parlementaires. Dès le matin, le Comité se réunit devant le Parlement bruxellois et distribue les dossiers comme des paquets cadeaux. Dans les mains des parlementaires, les paroles du Comité entrent dans le Parlement. On espère qu'elles soient lues et comprises. Ce dossier reprend les témoignages du Code du numérique et interpelle les politiques sur le texte de l'ordonnance.

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 ? (...)

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 ? (...)

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 !

⇒ Pour en savoir plus sur l'ordonnance,
Voir « Comment changer une loi ? » p. 283

Les suites

Le Code comme outil d'actions

Depuis trois ans, le Comité humain du numérique se mobilise pour créer et développer des espaces de débat et de partage d'expériences sur la numérisation.

Le numérique est aujourd'hui partout et nous touche dans les endroits les plus intimes et sensibles de notre humanité et de notre citoyenneté.

Pour vous le numérique ça représente quoi ?

À partir d'avril 2024, le Comité se retrouve pour penser la publication que vous tenez entre les mains. À qui nous adressons-nous ? 2024 est l'année des élections, voulons-nous interpeller les politiques avec ce Code ? Ou au contraire voulons-nous créer cet outil pour d'autres collectifs qui souhaitent, comme nous, organiser des débats sur le numérique à échelle locale ?

Les deux certainement. Nous nous plongeons dans des questions de graphisme, de diffusion... Bref, le Code du numérique rassemble des actions multiples : réalité, fiction, soirée spaghetti, sondage de politiques... et qui continueront de l'être ! D'autres groupes se sont aussi emparés de la matière du Comité pour faire leur propre chemin. Qui sait où le Code du numérique va encore nous mener ?

⇒ Voir « Le Comité humain de La Louvière » p. 255



Liste des magistrat·es

Abdel

l'accompagnateur
d'une personne qui a
des pertes de mémoire

Ada

une assistante sociale

Adam

un adolescent

Adèle

une travailleuse
à Habitant·e·s
des images ASBL

Adrien

un travailleur en EPN —
Espace Public Numérique

Ahmad

un pensionné, membre
du Café Solidaire

Aïcha

une maman du
quartier Querelle

Aïcha

une femme qui
apprend à lire et écrire

Aïssatou

une femme qui a eu des
difficultés à la commune

Alain

un informaticien public
à l'ARC — Action
Recherche Culturelle

Alex

un cuisinier, jeune
du foyer @Home

Aline

une médecin aux Marolles

Amina

une femme qui
apprend à lire et écrire

Amine

un travailleur
communautaire à SAAMO

Anaïs

une assistante sociale qui
a travaillé avec des jeunes

Andrei

un adolescent

Anna

une témoin

Bilal

un adolescent

Annaëlle

une travailleuse sociale

Boubacar

un formateur
à Lire et Écrire

Anne

une membre du Front
Rendre Visible l'Invisible

Camille

une sociologue

Anne

une journaliste militante
de l'ARC – La Louvière

Caroline

une membre de
Travail Social en Lutte

Anne

une conseillère à
l'ONE – Office de la
Naissance et de l'Enfance

Cecila

une étudiante
du secondaire

Anne-Marie

une militante senior

Cédric

un étudiant après avoir
été à la rue, 20 ans

Anonyme**Célestine**

une grand-mère et
travailleuse sociale

Anthony

19 ans, ne fait qu'un
avec l'informatique
et s'est battu avec

Céline

une mère

Asia

une adolescente qui
a eu Smartschool

Célo

une militante
dans l'informatique

Assia

une adolescente

Chaïmae

une travailleuse dans un
Espace Public Numérique

Charlotte

une formatrice
à Lire et Écrire

Christophe

un politicien
chez Les engagés

Claire

une membre des
Réseaux solidaires

Daniel

un membre du Syndicat
des I.M.M.E.N.S.E.S

Daniel

un chercheur
à Lire et Écrire

Darius

un adolescent

Darren

un vidéaste

David

une personne âgée
en difficulté pour les
demandes en ligne

Delphine

une travailleuse
à Le Grain ASBL

Diana

une adolescente

Didier

un fonctionnaire

Dina

une participante
au colloque « Ce
qui nous arrive »

Dirk

un employé de
l'administration publique

ECHO Network

un projet européen qui
a commenté le Code
lors d'une assemblée

Élise

une spécialiste du
Droit du numérique à
l'Université de Namur

Élise

une travailleuse qui a vécu
un burn-out numérique

Ella

une ancienne
employée de banque

Florian

un juriste spécialisé en
Droit du numérique

Emma

une assistante en Droit

Floriane

une politicienne du MR

Erick

un informaticien,
travailleur à Educodes

François

un animateur dans
la maison de jeunes
Club de Jeunesse

Esther

une femme qui
apprend à lire et écrire

Fred

un père

Eva

une travailleuse dans un
service psy pour les jeunes

Gabriel

un employé de
l'administration publique

Fatima

une femme qui ne
veut pas dévoiler ses
secrets à n'importe qui

Georges

un retraité de
Watermael-Boitsfort,
du Café Solidaire

Fatima

une étudiante
du secondaire

Guillaume

un informaticien
public à l'ARC

Fatma

une femme qui veut
se présenter soi-même

Guillermo

un membre de PUNCH

Fiona

une assistance sociale
pour des sans-abris

Ine

une travailleuse
dans une maison de
quartier BuurtWinkel

Inès

une adolescente

Iria

une responsable campagne
politique à Lire et Écrire

Jacques

un habitant des Marolles
en fauteuil roulant

James

un adolescent

Jamila

une femme qui ne
laisse pas les autres
décider pour elle

Jean-Claude

un retraité, bénévole
dans une association

Jean-Nicolas

un travailleur social à
la FDSS — Fédération
des Services Sociaux

Jean-Pierre

un militant

Jessica

une sociologue
et menuisière

José

un travailleur au
CPAS — Centre Public
d'Action Sociale

Josette

une grand-mère
qui vit seule et sans
connexion internet

Josiane

une personne
sans domicile fixe

Juliane

une hors la loi à cause
de la numérisation

Julie

une personne qui voit
les impacts sur la santé

Julien

un travailleur au
SMES, dans la santé
mentale et le social

Kahraman

un militant

Karima

une Bruxelloise qui
veut des guichets

Kathy
inquiète

Khadouj
une mère qui a
appris le français

Khalid
un habitant des Marolles

Laly
une étudiante
du secondaire

Laura
une employée de
l'administration publique

Laura
une adolescente

Laure
une cinéaste et
informaticienne publique

Laurent
un juriste à la ligue
des Droits Humains
et formateur en
autodéfense numérique

Lauriane
l'ancienne coordinatrice
du réseau CABAN

Le voisin de Saïd
le voisin de Saïd

Leïla
une professeure d'une
école secondaire à Jette

Leïla
une citoyenne qui veut
être prise au sérieux

Lisa
une adolescente

Luc
un travailleur social

Madin
un adolescent

Maëlle
une passante à
Sainte-Catherine

Marc
un militant d'ATD
Quart Monde

Marc
un militant senior

Margot
une membre du Front
Rendre Visible l'Invisible

Mariam

une enfant des Marolles

Mariam

une femme qui dépend
de son fils même
si elle ne veut pas

Marie

une travailleuse
à Habitant·e·s
des images ASBL

Marisal

une étudiante
du secondaire

Martin

un politicien du PS

Mathieu

un secrétaire
d'État optimiste

Maureen

une étudiante en Droit
et petite-fille de Josette

Maurice

un étudiant en Droit
& numérique à
Université de Namur

Maurice

un travailleur en
alphabétisation à la
Maison des femmes
de Molenbeek

May

une étudiante

Meimouna

une femme qui
est pour l'humain

Mélanie

une travailleuse
à Habitant·e·s
des images ASBL

Melina

une étudiante
du secondaire

Merlin

un chercheur en
Intelligence Artificielle
dans une université
aux États-Unis

Mimoun

un homme rencontré
sur un banc aux Marolles

Mireille

une membre du Front
Rendre Visible l'Invisible

Monsieur Mystère

un banquier

Mylena

une adolescente qui connaît Smartschool

Nadia

une habitante des Marolles

Nadia

une médecin aux Marolles

Nadid

un travailleur au GSARA

Nadine

une militante

Najiha

une mère aidée par sa fille

Nehir

une adolescente

Nicolas

un philosophe

Nora

une assistante sociale

Olivier

un biologiste français qui écrit sur la robustesse

Olivier

un politicien Ecolo

Olivier

un étudiant du secondaire

Oscar

un étudiant du secondaire

Pascal

un militant dans l'informatique et enseignant

Philippe

un militant retraité d'ATD Quart Monde

Quentin

un étudiant

Robert

un politicien du PS

Roger

un habitant des Marolles

Roger

un pensionné, ancien travailleur de Lire et Écrire

Saïd

un habitant du quartier Querelle

Samira

une travailleuse sociale
dans une association

Samira

une assistante sociale

Sarah

une citoyenne qu'on n'a
pas aidée à la commune

Sarra

une travailleuse sociale à
l'Entr'aide des Marolles

Sarra

une adolescente

Savannah

une travailleuse
à Habitant-e-s
des images ASBL

Siad

une personne qui
essaie de lire un
message de la FGTB

Siham

une médecin aux Marolles

Sonia

une mère

Sophie

une travailleuse à
la Ligue des usagers
des services de santé

Soraya

une mère

Stéphane

un responsable
mobilisation à
Lire et Écrire

Stéphane

un membre de Travail
Social en Lutte

Stéphane

un politicien chez Ecolo

Suzanne

une femme qui défend
le travail des humains

Tanguy

un juriste au top

Thomas

un travailleur
dans un l'hôpital

Ulysse

un secouriste Croix-Rouge

Un jeune

un jeune rencontré dans
le quartier Querelle

Zoé

une étudiante
du secondaire

Un passant

aux Marolles

**Une classe du
secondaire à Jette**

une classe de 5
secondaire d'une
école à Jette

**Une classe du
secondaire
à Schaerbeek**

une classe en
secondaire de l'Institut
Saint-Dominique

Une passante

aux Marolles

Wissal

une adolescente

Yuliana

une étudiante
du secondaire

Zian

un militant d' ATD
en fauteuil roulant

Le Comité humain du numérique

Nous nous retrouvons un jeudi après-midi en avril. Nous célébrons les retrouvailles du Comité pour nous souvenir et pour nous préparer à la parution du Code. Le Comité humain du numérique est tentaculaire, je n'y vois toujours pas clair. C'est un réseau vivant, en mouvement. Les gens arrivent petit à petit. Celle-ci a contribué au Comité il y a plusieurs années. Celui-là nous a rejoints il y a quelques mois... Et moi je suis nouvelle.

Un endroit pour parler du numérique

Le Comité humain du numérique a autant d'activités qu'il a de visages. Je me demande : qu'est-ce qui a motivé les personnes à s'impliquer dans le Comité humain ?

À participer aux ateliers d'écriture du Code ?

À la création de masques, aux manifestations ?

« Je travaille à la maison des femmes et je donne des cours d'alpha », dit Maurice. « Ce sont des personnes qui ont souvent du mal à s'exprimer. Le sujet est fort lié au numérique. Accompagner au mieux, c'est ce que j'essaie de faire. Je mets du mien. On sort de l'ombre pour dire notre avis. On se positionne. C'est pour ça que je participe au Comité humain. »

Daniel dit : « Je fais partie du syndicat des I.M.M.E.N.S.E.S. On travaille sur le sans-abrisme. Ça touche beaucoup au numérique. »

« Le Comité me paraissait comme une évidence pour alimenter le combat. » Erick rit.

« La manière un peu décalée. Une autre façon de faire. Ça en conjonction avec la nécessité de prendre du recul, de développer une vision plus globale. »

Georges se souvient que le Comité s'est créé spontanément à cause du Covid et de la demande des gens de parler du numérique : « On ne fait que représenter ce que les gens demandent. C'est une demande de la population. On était à la manif contre la pauvreté du 17 octobre. On aurait pu être un stand comme un autre, mais les gens étaient tellement interpellés par le sujet, ils n'arrêtaient pas de venir nous parler. Moi je travaillais déjà avec les Habitant-es des Images. J'étais là depuis le tout début du Comité. »

À ce moment-là, prendre du recul sur la numérisation en cours n'est pas facile. Le numérique est partout et nulle part. Adèle se souvient : « C'était pas facile de parler du numérique parce que ça paraît tellement abstrait et à la fois tellement intégré à notre quotidien. Mais avec le Covid, il a semblé évident qu'on ne pouvait pas tout accepter. C'est dans les expériences concrètes des personnes qu'on a rencontrées que ça a commencé à ressortir. »

Savannah ajoute : « En parlant entre nous, on s'est rendu compte que "le numérique" ne désigne pas seulement une solution technique. On s'est rendu compte que ce n'est pas juste une expérience individuelle derrière un écran. Ce qu'on vit est collectif. Le numérique c'est une vision politique, qui propose une nouvelle manière de faire société. Et qui actuellement discrimine gravement une partie de la population. »

« Oui, on sentait un besoin de se retrouver au lieu de rester seul, caché derrière son écran. On n'ose pas en parler. Mais on en a besoin. Ça nous étouffe. On n'ose pas dire qu'on ne comprend pas. Et si tu es addict, c'est ta faute ? Avec le Comité humain, il y a un espace où on peut échanger. »

J'écoute tout le monde et prends des notes. Participer au Comité humain, ça a changé ce que je vois autour de moi. D'un coup je me rends compte combien de fois je règle des trucs avec le téléphone. Mes tickets de parking, je ne vois même plus comment faire sans l'application.

Les expériences des autres se sont glissées dans ma peau.

Laure hoche la tête : « Pour moi le Comité humain, C'est un endroit où on parle du numérique.

En fait c'est rare. Et ça motive, ça devrait se faire plus. »

« J'ai travaillé 40 ans dans l'alphabétisation. », dit Roger. « Apprendre à lire et écrire, c'est pour s'exprimer enfin ! C'est ça que le Code du Numérique permet. C'est un outil d'expression, un outil d'émancipation ! »

Il va ressembler à quoi le Code ?

Les membres se baladent dans le grand espace. Les plafonds font quatre mètres de haut. C'est un ancien atelier qui était utilisé pour travailler le fer. Sur une table devant la fenêtre, il y a des exemples de papiers de différentes couleurs, de couvertures, de sommaires, de chapitres et de photos. C'est du matériel pour visualiser l'impression du Code.

On délibère : « Je ne pense pas qu'il faudrait écrire « Code belge du numérique » sur la face. », « Non, "Code européen" ! », « Pourquoi pas "mondial" ? » On rit. Le Code pourrait s'appliquer partout où il y a du numérique. Mais le Code vient aussi de nous, de nos expériences et de nos besoins au niveau très local. Qui sait ce que le Code va devenir, qui il va inspirer ? Quelqu'un explique.

« Tout le monde peut créer son Comité humain, écrire son Code du numérique. Tout le monde ne mettra pas la même chose à l'intérieur ! Dans le Comité, nous n'avons pas une seule position face au numérique. Ça c'est bon, ça c'est mauvais. Non. »

Écrire des lois, pourquoi ?

La soirée avance. Il y a du couscous aux légumes. Deux grands bols de semoule chaude reposent sur le comptoir de la cuisine. On fait passer les assiettes. Daniel demande une portion plus petite, Maureen veut de la semoule sans gluten, Marc rajoute plein de piment : « Ah voilààà c'est bon ». Proposer des solutions adaptées à chacun parfois c'est facile et parfois pas. Mais avec le numérique la question du choix est au centre des discussions.

Je demande : « Mais en fait vous êtes contre le numérique ? Quand on critique le numérique, on nous répond souvent qu'on est contre le progrès. Est-ce qu'il ne faudrait pas aller avec son temps ? »

Roger dit : « L'informatique c'est une langue universelle. C'est super, mais ça doit servir à l'humain. Ce qui m'angoisse c'est ce qu'on en fait. La mauvaise utilisation. C'est devenu un moyen de contrôle. Un outil d'exclusion. »

Maurice réfléchit : « Le numérique en premier ça me met mal à l'aise. On me dit qu'il y a de la bienveillance. J'y crois pas. Pourquoi ça doit être comme ça ? Avec le numérique, on est face à une grande machine en marche. »

« Moi, j'ai pas trop de difficultés avec le numérique, je suis informaticien. Mais je me dis que ce n'est pas pour autant une bonne chose partout. J'ai envie de vivre dans un monde où je ne suis pas obligé d'avoir un smartphone. »

Qu'est-ce qu'on dit à celles et ceux qui vont ouvrir le Code

Je demande : « Qu'est-ce qu'on dit à celles et ceux qui vont ouvrir le Code ? » Maureen boit du jus dans un verre de cristal sorti exprès pour l'occasion. Elle dit : « Emparez-vous-en ! Utilisez vos droits ! »

« Rassemblez-vous ! Le numérique diminue naturellement les contacts. À la base, c'était militaire. Ils avaient besoin du contact à distance. Maintenant, tu as des amis sur Facebook, sur Instagram. Se rencontrer en personne, c'est déjà se battre avec le numérique. »

« Le Code du numérique n'est pas dans la législation. Pas encore ! Mais c'est déjà un acte de résistance d'écrire des lois. Des lois adaptées à notre vécu, des lois qui nous respectent. »

« Allons-y ! C'est à nous d'imaginer les lois du futur dont on aura besoin. »

Ne laissons pas d'autres décider à notre place. Rappelons-nous qu'on peut agir sur le numérique. On a le choix ! »

« Il faudrait adresser le Code aux politiques ou quoi ? C'est eux qui font les lois. » dit Daniel.

Georges réfléchit : « Ce que je demanderais aux politiques ? C'est de nous protéger de tout ça. C'est possible de mettre des normes autour de choses invisibles, comme l'alimentation, la pollution... Mais j'ai l'impression que les politiques sont aussi dépourvus que nous. C'est pas eux qui ont imposé le numérique partout. Les politiques ont aussi les mains liées par le marché. »

Nous terminons le repas avec des gaufres faites maison et du café. Pascal dit : « Oui personnellement si j'ai un impact, c'est pas sur les politiques. Mais plutôt pour mobiliser mes voisins, les voisines. Aller dans la rue. Le Code est génial pour visibiliser. La souffrance est là. »

« Oui, on peut chacun et chacune amener le débat démocratique sur le numérique. Le Comité humain du numérique, ça peut être reproduit. Au café avec ses potes, au boulot à l'école. Ouvrez la brèche. Tout le monde a tellement de choses à dire ! »

Les verres et les assiettes sont vides. Il commence à se faire tard. « C'est quand notre prochaine réunion ? » Daniel sort un agenda de sa poche. Il met des lunettes et scrute la page ; « Jeudi prochain ».

Je m'appelle Marie et j'ai rejoint l'équipe avec Adèle et Savannah de l'association des Habitant-es des images. Elle coordonne le Comité humain du numérique depuis ses débuts en 2021.

Le Comité humain est un groupe ouvert à tout le monde. Rejoignez-nous !

Portraits

Sarra

Assistante sociale

Quand j'étais étudiante, tout était informatisé. Je n'y connaissais rien, ça m'a fort stressée. Maintenant que je travaille, je vois qu'ici aussi ça fait peur aux gens. Il n'y a pas de réponse, on avance dans l'inconnu.

Par exemple une bénéficiaire a fait une demande d'allocation début janvier. Un mois et demi plus tard, rien ! Plein de courriers et de demandes ont déjà été envoyés. Cette frustration elle retombe sur nous. Le ton monte... En tant que pro, on ramasse tout ça. Plusieurs bénéficiaires ne sont pas payés depuis des mois.

Une femme s'est vu tout bloquer, juste pour une domiciliation de 1 euro qui n'est pas passée ! Il fallait ouvrir un compte ING pour avoir une assurance. Ça faisait 20 ans qu'elle était assurée là et tout d'un coup cette mesure a été prise sans être communiquée correctement. Une stratégie pour virer les gens ? Elle était complètement perdue. On a dû nous-mêmes contacter un courtier alors que ça ne fait pas partie de nos missions.

Une autre bénéficiaire devait s'inscrire à Dorifor pour des cours de langue à Bruxelles formation. Pour prendre rendez-vous, les procédures sont super complexes. C'est possible seulement une fois par mois et en 10 secondes il n'y a plus de place. Et pour elle c'est une condition pour obtenir la nationalité !



Bref, le public le plus impacté, ce sont les plus précarisés. Ils ont peur. J'en vois qui pleurent. On doit sans cesse les rassurer.

Moi-même j'ai peur que ça continue comme ça. J'ai peur que ça empire. Notre travail est de viser une autonomie des bénéficiaires. Avec le numérique qui envahit l'aide sociale, on ne peut plus travailler là-dessus.

Au contraire ils sont encore plus dépendants de nous. J'aimerais que l'État prenne ses responsabilités et ouvre un espace pour déposer des retours humains sur les dysfonctionnements des services numérisés. J'aimerais aussi une reconnaissance du travail social qui vise une autonomie des bénéficiaires.

Jessica

sociologue et menuisière

 Je ne sais pas si c'est normal ce qui se passe. J'aimerais que ce soit plus respecté de valoriser les contacts humains plutôt que les contacts « efficaces ». Par exemple, je ressens le besoin de me justifier de ne pas être tout le temps joignable sur mon téléphone. Surtout envers mes amis. Peu comprennent ce droit.

Après mes études, j'ai bossé dans une grosse librairie. À un moment tout le système informatique a été changé très rapidement. Il y avait des bugs, le stress du Covid, le stress de ne pas comprendre, d'être incompetent, qui nous poursuit le soir jusqu'à la maison.

On avait moins de contact client. Cette période reste en moi — en nous les employés — comme quelque chose d'assez traumatique. On n'a reçu aucune considération de la part de la direction.

Mon père est mort le mois dernier. On m'a appelé le matin pour l'annoncer. J'ai essayé de joindre mon frère, mais son téléphone était en mode avion. Je me suis rendu compte que je n'avais ni son adresse ni celle de sa copine. Je suis sortie. J'ai erré dans les rues. J'étais seule face à mon téléphone. Seule avec cette nouvelle qui m'était arrivée par voie virtuelle, sans présence en chair et en os pour l'accompagner. J'ai fini par trouver l'adresse de mon frère par hasard.

Célestine

Grand-mère

 Je m'inquiète beaucoup pour mon petit-fils. Il a bientôt 3 ans et il passe son temps devant les écrans. Ses parents ne lui mettent pas de limite.

Je remarque qu'il a vraiment des problèmes de concentration. Je m'inquiète beaucoup, mais c'est difficile d'en parler sans que ça amène des tensions dans la famille. Comment faire ?

D'autres choses qui sont devenues normales me mettent en colère. J'ai pris rendez-vous avec un médecin. Le jour du rendez-vous arrive et on me prévient que la séance ne



se passera pas chez le médecin, mais par zoom. J'étais fâchée : 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 des gens qui ont déjà 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. Avec votre Code, on peut faire une loi là-dessus ?

Lisa, Wissal, Diana, Sarra

14, 15 et 16 ans

 quand on est jeune, y a plein de choses qu'on ne sait pas, donc internet ça nous aide vraiment. J'aime l'application Flo pour les cycles de menstruation. T'es prévenue à l'avance. Il y a plein d'articles gratuits intéressants, par exemple sur l'endométriose. Après il faut doser.

Les recherches poussées peuvent nous amener à s'auto-diagnostiquer de fausses maladies. Tu tombes vite sur le négatif. Peu de choses te rassurent sur internet.

 Pour moi, internet c'est génial pour prendre des nouvelles de nos proches qui sont à l'étranger. J'adore TikTok, Instagram, Snap, Wattpad. Par contre, les réseaux poussent la comparaison. On se compare toujours aux autres, à l'image qu'ils nous donnent d'eux. Ça peut nuire à notre santé mentale.

 Moi j'aime les réseaux sociaux. Snap, Insta, Netflix, Disney +, YouTube... Les séries, les films, ça fait passer le temps. Bon, pour le harcèlement, Twitter c'est l'appli n° 1 ! Dès que tu mets un tweet, ça peut partir n'importe comment. Tu postes une vidéo, ça devient un

même. Et les hommes sur les réseaux sociaux ils se sentent puissants. Comme dans la vraie vie d'ailleurs, mais là c'est pire. Les gens se cachent derrière leur écran. Si t'es une fille, ils se permettent de faire plein de remarques sur toi, sur ton physique. Alors que dans la vraie vie ils ne se permettraient pas. C'est grave. Après on dit que c'est la faute des filles, qu'elles savaient à quoi elles s'exposaient en postant. Encore une fois c'est la faute des victimes !

Moi j'aime Wattpad, une application de lecture et d'écriture. C'est gratuit et tu as accès à plein de trucs. Mais c'est vrai ce que tu dis. Il y a une normalisation de certaines choses sur les réseaux : le harcèlement, la pédophilie, les vidéos qui fuient, les sextapes. Et en général, la misogynie, le racisme, le sexisme...

**S'il y a un scandale, c'est super valorisé.
Tout est scandale. Mais ces contenus,
ils ne devraient pas être là ! Moi je
n'ai rien demandé. Il devrait y avoir
un contrôle.**

Monsieur Mystère

banquier

Je m'appelle Monsieur Mystère et je travaille dans une banque. Je préfère rester anonyme. Avec la période Covid, on a reçu par mail de nouvelles directives. Tout a été transféré au niveau du numérique. Les contacts physiques étaient limités. La majorité des questions passaient par le chat, les appels et les applications. Après le Covid le télétravail a été maintenu. Maintenant on essaie de garder un contact social avec les collègues pour ne pas que ça se transforme en un travail automatique, si je peux



dire. Ça arrange certaines personnes qui peuvent faire d'autres activités, arranger leur planning. Moi, je ne suis pas pour le tout digital. Parce que tout le monde n'est pas à l'aise de la même manière.

Les personnes qui rencontrent des difficultés sont de tous types de profil. Il y a des personnes de 60 ans qui sont à l'aise tandis que des jeunes peuvent avoir des difficultés.

Si une personne ne s'en sort pas, on demande à quelqu'un de son entourage si elle peut l'aider : un enfant, une voisine... Et sinon on propose d'aller en agence pour avoir l'aide d'un conseiller.

Bien évidemment, il y a des raisons financières à la digitalisation. Mais le fait de tout digitaliser, je ne pense pas que ce soit le mieux pour les banques. Car ce qui concerne les banques n'est pas bien compris par tout le monde. Le contact physique est très important. Nous devons garder une bonne image auprès de nos clients. La mauvaise pub n'est pas bonne pour le secteur bancaire...

Zian

une personne porteuse de handicaps et militant à ATD

Pour moi l'informatique c'est dur psychologiquement. Je vois toujours ma famille à travers des écrans interposés. Ça me fait mal parce que je ne les vois jamais en vrai. Depuis que ma maman est décédée en 2019, même déjà avant, c'est devenu en clic. On prend rendez-vous en ligne et c'est fait. La famille ne prend même pas la responsabilité de venir jusqu'à Bruxelles. Ils prétendent que j'habite trop loin, eux sont à Mons.

Moi me déplacer me coûte très cher : je dois faire appel à des transports adaptés pour les handicapés.

On devrait limiter les fonctions de l'informatique à un certain niveau. Les gens deviennent trop dépendants de ça. Même moi. Je suis souvent tenté à aller sur mon ordinateur. Mais je ne me sens pas heureux.

Je me sens enfermé dans le monde virtuel quoi ! En plus tout devient de plus en plus payant. Avant il y avait des trucs de streaming gratuits. Maintenant je suis obligé de prendre un abonnement Netflix si je veux regarder des films à longueur de journée. On doit revenir à une vie normale. À une vraie vie quoi.

Ahmad

pensionné, bénévole dans plusieurs associations

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 sont numérisées. 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 maîtrisaient plus les nouveaux systèmes ou programmes.



Ils ont été virés. Puis de plus en plus de stress, de malades. Ensuite 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-bas, 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 difficultés pour résoudre les problèmes.

Anthony

19 ans, ne fait qu'un avec l'informatique et s'est battu avec

Je suis de la génération 2000, tous interconnectés sur les réseaux, Facebook. Tu sais, j'ai en moi une sorte de nostalgie, d'avant, d'ailleurs, d'un monde où l'informatique est moins démocratisée. Dans les années 80 par exemple ils devaient juste s'envoyer quelques sms ? Ou dans des pays lointains ?

On ne nous a pas appris comment gérer internet. On est juste arrivé au mauvais moment. Les parents ne connaissent pas. Je ne savais pas comment expliquer mes problèmes : le harcèlement, les choses bizarres... Mes parents ne réagissaient pas. Je me sentais très seul. J'étais de plus en plus focus sur le virtuel, moins sur le réel.

On est un pantin, attaché par des fils. On est là tout seul et on pense au monde entier. On sent une attirance irrésistible pour se mettre en contact avec le monde entier. On devient plus intéressé par notre propre

popularité que par l'autre. On a beaucoup d'espérance quand on passe du temps sur les réseaux. C'est une spirale affreuse. Les gens en oublient qu'ils ont besoin d'autres choses. Se faire coter par les gens, continuellement. Malaise. À force de parler avec tout le monde, on perd la confiance, on devient méfiants, agressifs. Ça amène à l'anxiété sociale. J'ai été victime de ça.

Et paradoxalement, à côté de l'addiction cette question : pourquoi je dois toujours passer par internet ? Pourquoi je peux pas juste sortir et parler avec quelqu'un ? Internet devrait être une plateforme et pas une vie secondaire. Même pour trouver un emploi, un logement, avoir une aide sociale, c'est devenu indispensable. Si tu ne passes pas par là, tu perds des opportunités.

Au PMS à l'école on parlait d'interdire les réseaux sociaux, j'y pense souvent. Comme en Chine. Interdire ça peut être une solution ? En tout cas on est face à de la vraie addiction, de la vraie dépression.

Si l'État limitait le temps, au moins ce serait la même chose pour tout le monde. Peut-être que j'ai besoin qu'on me mette une limite ? Pour ne pas devoir gérer ça tout seul ? Ce serait plus facile de se remettre à sortir, à se rencontrer.

Bref, quand ça me saoule trop, je prends des mesures pour me recentrer. J'essaie. Des fois je coupe en désactivant au moins les notifications. Sortir. Faire de la musique. Faire du sport. Parler. Et c'est vrai qu'il y a un truc bien avec internet : quand on arrive à trouver un groupe, un forum, avec qui on arrive à partager nos expériences, nos émotions. Ça, ça peut faire du



bien. En tout cas il faut que les gens continuent à discuter ensemble.

Aujourd'hui, j'aimerais qu'on entende qu'il y a un combat à mener avec les enfants. Hypersexualisation, addiction, comportement dangereux. Les enfants n'ont pas les moyens de lutter seuls contre ça.

Mariam et Meimouna

mamans qui apprennent à lire et écrire

Nous sommes tous dans le même bateau. Si on n'a pas les enfants, on n'a rien. Mon fils dit qu'il est fatigué. Il a 25 ans et c'est lui qui fait tout pour son père et moi : les factures, l'administration, le médecin... Il me pousse à apprendre, mais c'est dur. Ça fait peur aussi.

Comment trouver quelqu'un pour aider si mon fils n'est pas là ? Nos enfants doivent aussi avoir leur vie. Ils ne peuvent pas rester collés à nous. Il faut des guichets !

Qui les enfants qui aident leurs parents, un jour ils vont faire une grève ! Et quoi, c'est quoi le but en fait ? Un jour on ne va plus voir personne ? Plus parler à personne ? C'est pas une vie ! Communiquer, c'est ça qui est bien. C'est ça la vie : partager, rencontrer la souffrance de l'autre. Sinon pourquoi vivre ? Pour parler tout seul ? 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 ? La solitude, ça va être une maladie.

Et vous les politiques là ! Il faut penser aux autres ! Il faut penser avec les gens, avec tout le monde. Agir avec le cœur, pas être égoïste. Sinon la vie n'a pas de sens. Vous pensez que vous êtes seuls là-bas au Parlement ? Vous pensez qu'on n'existe pas ? Aux élections vous dites que vous êtes pour l'humain, mais après rien. C'est votre responsabilité de défendre les citoyens. Il n'y a pas que nous, il y a les personnes âgées aussi qui ont besoin d'aide, les handicapés... On est plein. Vous nous abandonnez. Vous abandonnez une personne sur deux³.

3. Selon le Baromètre de l'inclusion numérique, paru en 2022, le taux de personnes qui se trouvent en vulnérabilité numérique est passé de 39 % en 2020 à 46 % en 2021 soit près d'une personne sur deux.

AVANT, JE SAVAIS TOUT

FAIRE TOUT SEULE.

TOUT s'est

retourné.

AVANT, C'EST

ENFANTS

AVANT
2019/2020









FEDERALE
FEDERATION DES ETUDIANTS
DE LA REGION WALLONNE

VENEZ VOTER

DO NOT LAY FLAT
FOR ENERGY & CLIMATE

LE COMMERCE
MARCHÉ DE NE
TOUVE SEULE
ETRE AVEC
C'EST LA SEULE

3

3

AVANT, JE SAVAIS T
FAIRE TOUTE SEULE.

TOU s'est
retour

Avec le numérique
je suis toujours









Ouvrez les guichets
J'ai besoin d'aide
J'ai besoin d'aide

NOUS VULONS DES
GUICHETS OUVERTS
NOUS NE SOMMES PAS
DES ROBOTS
S'IL VOUS PLAÎT

MACHINE
MAIS
PERSONNES

La Commune elle
m'a dit DE ME DEBR...
TOUTE SEULE!

Pas d'accor...
avec Bruxelles
Numérique. Pense
aux personnes
qui n'ont r...

laissez

... plus de crédits

sur le gsm. Les

et d'après la contacte

pop cher. Venir au

... c'est

MAINS

GUICHETS
EST COMME SI
VOUS NO
NIVEAU
YEUX

ec
MAI



D'IFFICILE

de partir direct,

VIVRE D'IRECT

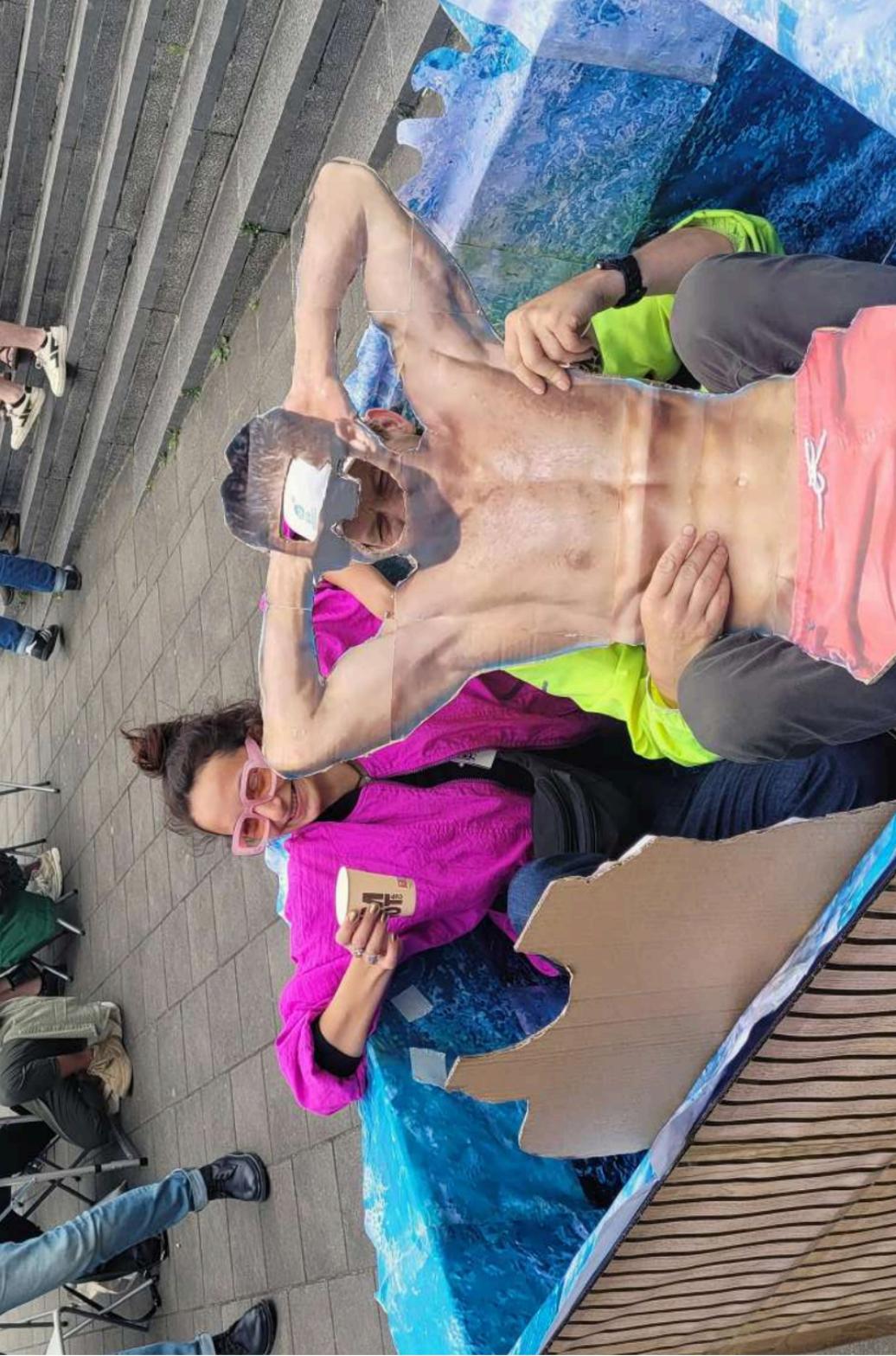
c'est

direct,

C'est mieux
parler

Le téléphone







On veut des permanences
sans rendez-vous

AHMAD, EXPERT



Une doit pas laisser ce genre de
choses circuler sur Internet.



C'EST ABSURDE!



alors que certaines personnes se
font exclure de leur banque.



ce n'est pas à l'humain à
s'adapter au numérique.



Elles s'invitent dans
nos salons et dans nos lits.







“L’union fait la force”.

2

Le Code
du numérique

Le Code du numérique

*Discours prononcé lors de
l'ouverture du grand Parlement humain
du numérique le 9 décembre 2022.*

Bonjour tout le monde !

Merci d'être là aujourd'hui au grand Parlement humain du numérique. Tout le monde a un rôle, mais tout le monde est libre d'entrer et sortir. Pour rappel, nous sommes le Comité humain du numérique et nous écrivons un Code du numérique. Nous écrivons des lois à partir de nos vies, de nos souffrances.

Nous sommes déjà près de 300 personnes à avoir joué un rôle dans l'écriture de ces lois. Nous sommes des personnes âgées, isolées, des personnes ayant des difficultés avec la lecture ou l'écriture, des personnes porteuses de handicaps, des jeunes, des enfants, des personnes précarisées, des travailleur-ses sociales, des juristes, des banquier-es, des informaticien-nes public-ques, des éducateur-rices de rue, des sociologues, des artistes, des jeunes à la rue, des infirmier-es, des travailleur-ses dans des usines... Y a-t-il des personnes présentes ici qui veulent ajouter quelque chose ?

Nous tous, nous sommes des Maitres, des Présidents, des Ministres, des Professeurs, des Rois de la vie et de la survie. Nous prenons nos responsabilités pour réagir à l'urgence : il est temps de réglementer le numérique. Pour protéger nos droits, pour protéger notre santé mentale et physique, pour protéger notre vie privée, pour protéger notre travail, pour protéger nos enfants, pour protéger la Terre...

Il est temps de réglementer le numérique et pour cela il faut que tout le monde en parle. Il faut que tout le monde prenne conscience de la place prise par le numérique dans nos vies sans notre accord. Il faut un grand débat ! Ce ne sont pas les spécialistes du numérique qui vont nous imposer ce qui est le mieux pour nous ou non. Bien au contraire. Maintenant c'est aux experts et aux politiques de nous écouter. C'est nous qui allons leur expliquer ce qui devient une réelle menace pour nous et pour la démocratie.

Nous profitons de ce Parlement public pour voter des lois avec vous en attendant que le gouvernement nous rejoigne. On espère qu'ils seront là dans les semaines ou mois prochains et qu'ils viendront voter avec nous, tous ensemble. Donc, Politiques, ne loupez pas votre entrée. Soyez acteurs du futur avec nous !

On vous lira des témoignages, plein de témoignages. Puis on écrira ensemble des lois. Des lois qui répondent aux besoins urgents et très concrets des personnes qu'on a auditionnées. À la fin on votera. Si vous êtes d'accord, criez oui, sinon criez non. On frappera un coup de Marteau pour chaque avancée !

Qui veut prendre le marteau pour la première loi ? Qui veut être le Roi Philippe ?

Chapitre 1

Rester accessible d'humain à humain : une nécessité pour l'accès aux services essentiels et aux droits fondamentaux

Les deux années de crise sanitaire ont accéléré la modification de notre rapport au numérique. Il y a eu un déplacement des institutions chez nous, elles s'invitent dans nos salons, dans nos lits. Il y a de moins en moins d'espaces réels et d'humains qui permettent un contact direct. Cela a un impact important sur notre accès aux services essentiels : aides sociales, administrations... et encore banques et autres entreprises privées devenues indispensables. Cela a un impact important sur nos droits fondamentaux : vivre dans la dignité et l'égalité, se soigner, s'exprimer, se nourrir, s'éduquer, se cultiver, avoir son intimité...

Nous avons vécu dans l'urgence. Il est maintenant temps de nous réunir pour prendre du recul sur ce qui marche et ne marche pas. La récolte de témoignages depuis 2021 a permis de dresser de nombreux constats qui parlent de problèmes bien réels. Premier constat : les difficultés ne sont pas seulement liées au manque de matériel (ordinateur, connexion internet) ou au manque de compétences (savoir utiliser les outils).

Nos vécus, que nous vous partageons dans ce texte de loi, parlent d'abord de l'impossibilité de remplacer les humains par des machines :

- ⇒ L'accompagnement humain sera toujours nécessaire pour presque la moitié de la population.
- ⇒ Le recours au tout numérique discrimine une grande partie d'entre nous qui maîtrisons mieux l'oral que l'écrit.

- ⇒ Beaucoup de situations n'entreront jamais dans les « cases » prédéfinies.
- ⇒ L'automatisation des services a pour conséquence une perte de qualité et de savoir-faire.
- ⇒ Les bugs existeront toujours.
- ⇒ Le refus d'être isolé·e et le refus d'être dépendant·e aux outils numériques doivent être entendus, au nom de notre santé physique et mentale.
- ⇒ Les coûts financiers et environnementaux sont sous-évalués.
- ⇒ La digitalisation des services publics et privés donne encore plus de pouvoir aux institutions face aux individus (accès aux démarches, recours, service clientèle, participation au débat, centralisation des données...).

Ces différents constats entraînent de réelles conséquences psychologiques, financières, sociales, environnementales et juridiques dans notre société.

Aujourd'hui, de nombreux collectifs, travailleuses, citoyen·es et politiques sonnent l'alarme face à la digitalisation de nos vies. C'est le moment de s'unir pour imaginer ensemble une nouvelle réglementation du numérique, afin de protéger les personnes vulnérables face au numérique (près de 40 % de la population, selon le baromètre de l'inclusion numérique de la Fondation Roi Baudouin, 2020). Nous ne défendons pas le retour au tout-papier. Nous défendons le fait que c'est au numérique de s'adapter à l'humain et non l'inverse.

Pour que le numérique ne devienne pas un frein à la démocratie et à l'État de droit, pour éviter l'exclusion sociale et les coûts environnementaux, un enjeu apparaît clairement : il faut conserver une accessibilité non digitale dans les services publics et privés. C'est l'objet de notre Chapitre 1.

ARTICLE 1^{er}

Tous les services publics et privés doivent proposer un accompagnement humain



1.1

Qu'est-ce qu'un service accessible à toutes et tous?





ESTHER

C'est pas tout le monde qui sait utiliser le téléphone. Et pas tout le monde en a. Parler c'est simple. Ça me vient directement à la tête et c'est gratuit.

JOSETTE

Je suis une grand-mère de 82 ans, je vis seule et n'ai pas de connexion internet. Je demande souvent des conseils et de l'aide à ma petite fille dans mes démarches administratives... Je me sens dépendante.

AÏCHA

Je dois aller voir l'assistante sociale pour tout, qu'elle prenne rendez-vous pour moi : pour téléphoner, pour les rendez-vous médicaux... Avant on pouvait aller et parler face à face pour s'organiser. Depuis le Covid, il y a plus d'attente partout, c'est difficile de voir un humain...

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.

SAMIRA

Je suis assistante sociale. Le numérique nous met dans l'urgence et plus dans la prévention.

ROGER

Je trouve que tout est plus facile avec le papier.

SARAH

J'ai pris rendez-vous à la commune pour changer notre carte d'identité. Mais là-bas ils m'ont dit d'aller à la machine pour prendre un autre rendez-vous. Moi je sais pas lire. Je suis retournée au guichet demander de l'aide. Un monsieur énervé nous a accompagnés, il a appuyé sur deux boutons puis il nous a dit « Débrouillez-vous ! » À la fin mon fils a réussi, mais il y avait une grande file derrière moi. Beaucoup de stress.

Les guichets c'est normal, c'est la base ! On vit pas comme avant ! On vit avec le stress ! On a besoin de la chaleur des gens !



CHARLOTTE

Ce n'est pas seulement les personnes qui ne savent pas lire. Je suis formatrice et moi aussi j'ai des difficultés avec le numérique.

JULIANE

Je me suis rendu au SPF Finance (Service Public Fédéral Finances) pour remplir les impôts de mon association. Depuis que tout est numérique, je n'ai plus pu me rendre là-bas. Alors j'ai arrêté de les compléter. Je suis hors-la-loi. Je fais la morte.

MARIAM

Si on n'a pas les enfants, on n'a rien. Mon fils dit qu'il est fatigué. Il a 25 ans et c'est lui qui fait tout pour son père et moi : les factures, l'administration, le médecin... Il me pousse à apprendre, mais c'est dur. Ça fait peur aussi. Comment trouver quelqu'un pour aider si mon fils n'est pas là ? Nos enfants doivent aussi avoir leur vie. Ils ne peuvent pas rester collés à nous. Il faut des guichets !

ART. 1.1

Les services essentiels (publics ou privés) doivent proposer un accompagnement humain sans condition, afin d'être accessibles et démocratiques. C'est-à-dire :

- § Les services essentiels = tous les services qui permettent aux personnes d'accéder à leurs droits (administration, santé, justice, banque, assurance, syndicats, etc.).
- § Accompagnement humain = guichet ouvert sur un lieu physique ET un numéro de téléphone avec un temps d'attente limité.
- § Sans condition = gratuitement, sans rendez-vous, sans obligation de maîtrise de la langue, etc.

FLORIAN

L'accompagnement humain doit permettre au citoyen d'exercer toute formalité qu'il souhaite accomplir. Cet accompagnement ne peut se limiter à expliquer comment accomplir une formalité par le biais du numérique. La gratuité implique qu'il ne peut être exigé des citoyens d'investir dans du matériel informatique pour accéder aux services privés/publics et/ou à l'accompagnement humain.

NICOLAS

Il faut un accompagnement humain avec une personne dédiée à ce service.

MAURICE

À propos de « etc. » : il vaut mieux tout énoncer pour éviter les confusions. Il faut exactement savoir ce qui est permis ou pas permis sans devoir trop réfléchir. Il faut être prévisible pour avoir une sécurité juridique.

ECHO NETWORK

We believe that it doesn't help democracy, when there is no alternative. An alternative has to be offered and education should be accessible to all.

DIDIER

Bonjour,
À propos du projet de « Code du numérique » (excellente idée !), voici un projet d'article auquel j'ai déjà pas mal réfléchi : *Article (?)*. *Garantie d'accès effectif et inclusif aux droits et services numériques*.

Pour tout produit ou service destiné aux particuliers et accessible par connexion internet, un service d'aide téléphonique gratuit doit être disponible afin de permettre l'exécution de la transaction. Le service d'aide doit être accessible durant les heures ouvrables et un répondeur téléphonique doit permettre de laisser des messages, avec obligation pour le prestataire de reprendre contact, lorsque le service n'est pas directement accessible. Un accès physique à intervalles réguliers (guichet) doit également être fourni pour les personnes qui n'ont pas les moyens de communiquer téléphoniquement.

Pour ces prestations d'aide, il y a une obligation de résultat du prestataire, c'est-à-dire que l'organisme qui fournit le service doit également fournir, dans un délai raisonnable, une aide suffisante pour que la prestation puisse être effectuée par toute personne normalement diligente.

ROBERT

Je suis un politique et je me présente aux élections régionales Région wallonne de 2024.

Je voterais pour cette loi. La fracture numérique est déjà prise en compte par les partis politiques, un texte plus contraignant pourrait permettre une attention systématique.

FLORIANE

Je suis une politique et je me présente aux élections de 2024.

Je voterais pour cette loi. Il faut garantir un accompagnement humain vers le numérique visant le développement de l'autonomie des citoyens. Il faut maintenir des guichets physiques en suffisance et accessibles, avec du personnel formé aux difficultés des publics vulnérables.

CHRISTOPHE

Je suis un politique et je me présente aux élections régionales Bruxelles-Capitale de 2024.

Je voterais pour cette loi. Je me suis battu contre l'ordonnance Bruxelles Numérique. Je suis d'ailleurs arrivé deuxième au guichet d'or organisé par Lire & Écrire. Nous devons digitaliser l'administration en parallèle au maintien d'un accès humain. L'un ne peut aller sans l'autre. Ma collègue Vanessa a aussi déposé un texte à la Chambre.

OLIVIER

Je suis un politique et je me présente aux élections fédérales de 2024. Je voterais pour cette loi. 47 % de la population souffre de la fracture numérique. Un service public est avant tout un service AU public. Il doit s'adresser à tous et toutes.

STÉPHANE

Je suis un politique et je me présente aux élections régionales Région wallonne de 2024.

Je voterais pour cette loi. Mon parti soutient ce principe. C'est d'ailleurs la priorité numéro un de notre programme « Numérique » : passer d'une société « digital first » à une société « inclusion first ».

MARTIN

Je suis un politique et je me présente aux élections régionales Bruxelles-Capitale de 2024.

Je voterais pour cette loi. 46 % de la population belge est en situation de vulnérabilité numérique, il est inconcevable de substituer les guichets physiques des organismes d'intérêt public par des démarches informatiques. Le PS défend le principe d'humain par défaut — préserver le contact humain en assurant l'accessibilité aux services publics.

1.2

L'accompagnement humain
doit-il devenir un droit?





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.

MIREILLE

Personne n'arrive à se concentrer tout seul en visio devant son téléphone. On n'a pas tous un ordinateur. Il faut arrêter la discrimination. Les gens ne sont pas traités pareils.

UNE PASSANTE

Sans le non verbal, l'expression du corps, on perd beaucoup d'informations.

JESSICA

Aussi les QR codes. Si tu n'as pas de téléphone, tu n'as pas accès à des choses simples de la vie. Tu ne peux plus aller boire un verre... On t'oblige à passer par le QR code alors qu'il y a encore des menus en papier !

NORA

En tant qu'assistante sociale, le numérique me surresponsabilise et rend le public surdépendant de moi.

Je suis le dernier maillon de la chaîne, l'échec social passe par moi. Je le matérialise. « Vous n'avez plus d'autre option pour remplir votre déclaration d'impôt ? Ok je vais le faire, mais je ne suis pas spécialiste, il y aura peut-être des fautes... Mais ok je prends le risque, je le fais. ».

CLAIRE

Personne n'a le droit de dominer l'autre. Il faut apprendre à ne pas penser, décider, agir à la place de l'autre sans conciliation, concertation, médiation. C'est lutter contre le validisme.

**ABDEL**

J'accompagne un monsieur qui a de fortes pertes de mémoire et vit seul. Monsieur n'a pas d'appareil auditif puisque plusieurs démarches dans la procédure pour les obtenir fonctionnent seulement avec rendez-vous. Plusieurs documents ne sont valables qu'un certain temps. Donc si on rate les rendez-vous trop souvent, le temps d'obtenir un nouveau rendez-vous les documents ne sont plus valables et il faut recommencer dès le début. Monsieur perd sa carte d'identité. Il en a besoin pour prolonger son contrat A.I.S. Pour obtenir une nouvelle carte c'est uniquement par rendez-vous. Heureusement je l'ai accompagné et avec un beau sourire et des mots bien calculés j'ai pu obtenir une exception.

La même chose pour la banque. Pour fixer un paiement automatique monsieur n'a pas d'ordi ni de smartphone, ni la connaissance comment l'utiliser. La banque n'accepte que sur rendez-vous, mais monsieur n'est pas capable de retenir un rendez-vous. J'ai convaincu le monsieur de la banque de nous recevoir par le parlophone. Je l'ai, entre autres, provoqué en lui disant que j'allais envoyer un mail tous les jours pour un rendez-vous jusqu'au jour où monsieur s'y rend. Le banquier a fini par nous recevoir et il se sentait intimidé d'avoir des gens devant lui. C'est ce qu'il a partagé. Est-ce qu'on aurait donné droit à monsieur si on ne pouvait plus voir les gens en vrai ?

ROGER

Quand on demande « Vous ne pouvez pas vous faire aider ? ». Les rôles parents/enfants sont inversés.

KHADOUJ

Avant je savais tout faire moi-même et maintenant je sais plus. Le monde s'est retourné ! Quand je suis arrivée en Belgique, je parlais pas français, je devais me débrouiller seule avec mes quatre enfants. Maintenant je parle bien français, je comprends, je lis... Mais c'est plus assez. Et toujours patienter. C'est long. Quand tu vas au guichet, c'est direct !

**MAUREEN**

Ma grand-mère est seule et a des difficultés à faire ses démarches administratives. Elle ne peut pas contester une facture qu'on lui impose de fournir par mail ou scan...

Elle ne peut pas le faire sans soutien. Elle se sent esseulée et démunie face à toutes ces obligations.

AMINA

Je ne sais pas lire, je ne sais pas écrire. Mais je sais parler. Le numérique ne me laisse pas parler. STOP au numérique.

FATIMA

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

AÏSSATOU

J'ai des difficultés pour prendre rendez-vous à la Commune. On m'a dit d'aller à la machine. Je sais pas. J'appelle au téléphone personne ne répond. Maintenant tout est trop difficile. S'entraider c'est la vie. Avec le numérique il n'y a plus personne pour aider. S'il vous plaît, laissez les guichets !

MEIMOUNA

Vous les politiques, aux élections vous dites que vous êtes pour l'humain, mais après rien. Vous nous abandonnez. Vous abandonnez une personne sur deux. Il n'y a pas que nous, il y a les personnes âgées aussi qui ont besoin d'aide, les personnes handicapées... on est pas tout seul.

ART. 1.2

L'accompagnement humain est un droit, car près d'un-e Belge sur deux est vulnérable face au numérique*. Si ce droit n'est pas respecté, il s'agit de discrimination, de non-respect de la démocratie, voire de mise en danger de la vie d'autrui.

§ Au niveau local, par quartier, un maintien obligatoire des guichets pour les banques, l'aide sociale et la police de proximité.

AUSSI LES SYNDICATS
ET LES MUTUELLES
NICOLAS

ET LES GARES
MARC

*Selon le Baromètre de l'inclusion numérique, paru en 2022, le taux de personnes qui se trouvent en vulnérabilité numérique est passé de 39 % en 2020 à 46 % en 2021 soit près d'une personne sur deux.

LAURENT

Mars 2024 : Il y a une proposition de loi de la députée fédérale Vanessa Matz (Les Engagés) pour offrir systématiquement une alternative non numérique aux citoyens et citoyennes « C'est une question de démocratie »

FLORIAN

Les banques (le secteur bancaire) possèdent un monopole dans la collecte de l'épargne publique. Ce monopole doit avoir pour contrepartie une obligation de permettre au citoyen, sans contrainte, de récupérer son épargne. Cela passe par l'existence d'un nombre suffisant de guichets et distributeurs.

ECHO NETWORK

When a service goes to digital, there should be a human service all day. The human element is very important, to give meaning to the work. Also: If we don't see the people, we don't see the problem. It's not just an extension, but it's a new kind of work.

1.3

Qui doit payer pour garantir
un accompagnement
humain dans les services?





MONSIEUR MYSTÈRE

Je suis banquier. Quand on traite le dossier d'une personne à distance, si une personne ne s'en sort pas, on demande si quelqu'un de son entourage peut l'aider : un enfant, une voisine... Et sinon on propose d'aller en agence pour avoir l'aide d'un conseiller.

SARRA

Maintenant il y a aussi la tour des finances qui est fermée. 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.

CAROLINE

Avant, il y a 10 ans, l'aide au remplissage était un vrai service du SPF (Service Public Fédéral Finances). Jusqu'il y a 2 ans, des locaux communaux étaient mis à disposition du SPF pour aider les gens à remplir leurs déclarations. Maintenant c'est compliqué. Depuis 2 ans ils ne sont pas du tout réceptifs, ils sont injoignables. La responsable d'aide au remplissage en juin dernier (2021) nous avait même dit : « Je vous avoue qu'on a tout fait pour éviter les demandes de rendez-vous parce qu'on n'a pas le personnel nécessaire... » Elle dit que c'est l'austérité. Mais l'aide au remplissage ne s'est jamais arrêtée pour les parlementaires !

STÉPHANE

On veut des permanences sans rendez-vous, sinon c'est de la sous-traitance du SPF (Service Public Fédéral Finances) au travail social. Car prendre un rendez-vous en ligne ou par téléphone n'est pas possible pour tout le monde.

ADÈLE

J'accompagne ma voisine qui a cinq 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.

**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 !

FATIMA

Maintenant tout est avec rendez-vous, avec internet ! C'est un grand problème. Heureusement on a nos enfants, ils remplacent les fonctionnaires ! Est-ce que vous acceptez de les payer pour ce travail ?

ART. 1.3

L'accompagnement humain a un coût, les services doivent le financer eux-mêmes, sinon c'est de l'exploitation indirecte en faisant reposer le coût sur les travailleur-euses sociales, les proches, les aidant-es.

GABRIEL

Il y a accompagnement de qualité et accompagnement « classique », qui est mauvais parce qu'il redirige vers des alternatives statiques (brochures, sites web...).

Il ne suffit pas de proposer un accompagnement humain minimum.

ANNE-MARIE

Le terme « coût » devrait être redéfini.

1.4

Comment vérifier que les services garantissent un accès à toutes et tous ?



**MATHIEU**

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.

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.

LAURA

J'ai dû payer 5 euros pour recevoir un nouveau code pin de carte d'identité électronique. On ne l'utilise jamais donc on l'oublie, la carte se bloque, et la seule façon de débloquent c'est d'en demander un nouveau à 5 euros...

MAURICE

Peut-être instaurer un instrument de mesure du niveau d'accessibilité de l'administration ? Avec l'amende, les services privés pourraient très bien estimer qu'il serait plus bénéfique pour eux de payer une certaine somme d'argent plutôt que de s'exécuter. Par contre, si leur image est atteinte, cela risquerait de les impacter à plus ou moins long terme, et ça de façon négative.

ÉLISE

Une accessibilité humaine... et des alternatives papier. C'est bien de citer la responsabilité du Ministre de tutelle, car c'est ça qui peut faire peur aux politiques : la tutelle peut mener vers le licenciement, ce n'est pas juste symbolique. Pour les services privés, ils ne craignent pas les amendes. Par contre ils ont peur pour leur image de marque.

FLORIAN

À propos du commentaire d'Élise : la gratuité de la formalité effectuée par voie numérique ne devrait en outre pas aller de pair avec une augmentation du prix des alternatives sur papier.

EMMA & TANGUY

Qui octroie le label et quels sont les critères ?

NICOLAS

Qui accorde un tel label ? Ministre ? Asso ? Remplacer « la responsabilité du Ministre de tutelle sera "actionnée" » par « engagée » Par qui les amendes seront données ? Autres sanctions ?

DINA

Garantir une accessibilité humaine c'est bien, mais il faut aussi un service avec plus de qualité. Pas tous les services ouverts sont accueillants et il n'y a pas de personnes formées. Il faut aussi soutenir les travailleuses et travailleurs qui dans ces administrations et services luttent pour maintenir ou réinstaurer des guichets humains.

ANNE-MARIE

Le terme « ministre » devrait être remplacé par « la structure publique » de tutelle. À la première ligne : pas que les services, mais l'ensemble des entreprises.

GABRIEL

Un tel label devrait être obligatoire pour les administrations. Juillet 2021, beaucoup d'employés de l'administration publique ont donné un feedback en opposition à l'ordonnance « Bruxelles numérique ». Les points suivants y figuraient : 1. Le digital par défaut va à l'encontre de la philosophie numérique responsable prônée par le Cabinet ; 2. Des alternatives à la procédure digitale doivent être rendues simples et accessibles à tout citoyen ; 3. Inclusion numérique = inclure des représentants des publics fragilisés dans les réflexions. L'accompagnement au digital ne suffit pas ; 4. Problématique pour les citoyens, mais aussi pour les agents administratifs qui ne seront pas prêts dans les délais.

1.5

Comment porter plainte
quand le numérique produit
de la discrimination ?





ÉLISE

J'ai testé un recours auprès de l'APD (Autorité de Protection des Données) contre une entreprise de parking qui envoyait des amendes abusives sans envoyer de courrier. J'ai gagné, mais j'ai été très mal accompagnée et n'ai été remboursée d'aucuns frais. Moi j'ai pu le faire, car je suis chercheuse en Droit, je suis spécialisée dans la matière. Mais clairement plein de gens n'ont pas assez de temps et d'argent pour faire tout ce processus.

1.6

Comment rendre le
numérique plus accessible ?



**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, myFin, etc. Et c'est vrai que plein de gens n'ont pas d'ordinateurs, c'est un investissement.

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.

ART. 1.6

En complémentarité, l'État doit investir sur le long terme dans des moyens humains et techniques pour garantir l'accessibilité au numérique pour celles et ceux qui le souhaitent/le peuvent.

- § Retour des cabines téléphoniques publiques qui permettent de joindre des numéros gratuits.
- § L'État doit garantir plus de moyens humains aux organismes qui accompagnent l'utilisation des outils numériques, car les nouveautés numériques nécessiteront toujours un apprentissage. Il n'y a pas d'acquisition définitive dans ce domaine.

MARC

Les cabines sont trop chères et se font vandaliser. Pourquoi pas une carte de téléphone à bas coût pour accéder aux services publics et des numéros gratuits ?

ÉLISE

Quand vous avez rencontré Mathieu Michel, il vous a dit qu'il ne voulait pas de retour des cabines téléphoniques. On peut reformuler ? « Encourager le placement de bornes publiques sur le territoire permettant de se connecter à des numéros de téléphone gratuits ». Je suis sûre que ça va lui parler !

ADRIEN

Garantir plus de moyens humains, par exemple en soutenant les emplois de manière durable dans les EPN. EPN veut dire Espace public numérique : des lieux où des informaticiens nous aident gratuitement.

MAURICE

Il devrait y avoir plus de spécialistes du numérique dans les EPN comme des juristes, etc. Et les EPN devraient être dans divers lieux. Des endroits déjà fortement fréquentés, par exemple : centres commerciaux, bibliothèques...

EMMA & TANGUY

Il faut des moyens humains... et aussi des moyens technologiques. Il faut du matériel numérique fonctionnel pour bien l'utiliser.

MAUREEN

... et garantir plus de moyens humains au sein de tous les services : l'éducation scolaire, services hospitaliers, maisons de retraite.

DINA

En plus des moyens humains, il faut des moyens structurels. Aujourd'hui seulement des financements ponctuels sont attribués aux accompagnants. Et financer des métiers tels que les « informaticiens publics numériques » qui peuvent aller VERS les personnes, là où elles se sentent le plus en confiance.

DIRK

Du personnel du service public devrait aller de façon active à la rencontre des citoyens qui se sentent exclus du numérique (maisons de retraite, clubs de sport, maisons de jeunes, quartiers défavorisés...).

QUENTIN

Faire valoir le droit à la déconnexion et au refus. Le droit au sens critique.

⇒ Voir aussi article 7

ARTICLE 2^e

Le numérique doit être utilisé au service de l'humain : ce n'est pas à l'humain à s'adapter au numérique



2.1

Faut-il évaluer l'utilité
et les risques de tout
(nouvel) outil numérique ?





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 ils sont 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 ! 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.

JESSICA

Parfois il n'y a aucune solution : mon père 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.

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.

MARGOT

Dans les visioconférences il n'y a pas de relations informelles.

LAURA

Le CST (Covid Safe Ticket) a été la pire version du numérique qu'on pouvait imaginer concernant le contrôle.

**THOMAS**

Google translate, c'est super pour nous aider à expliquer aux patients.

BOUBACAR

Le numérique n'est pas un outil parfait. Il y a beaucoup de dysfonctionnement. Ils en demandent trop. À tout le monde. C'est peut-être une façon de tracer les gens. Mais ça ne devrait pas empêcher les gens d'être autonomes.

ART. 2.1

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 gestion de l'argent public.

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

§ Et obligation d'évaluer le coût environnemental avant de digitaliser un service.

STÉPHANE

Je suis un politique et je me présente aux élections de 2024. Nous sommes d'accord : ce n'est pas à l'humain à s'adapter au numérique. La première sous-proposition est toutefois difficilement applicable. Nous préconisons néanmoins une redirection des investissements publics dans le secteur numérique vers des structures aux objectifs écologiques et à l'utilité sociale clairement établis.

ROBERT

Je suis un politique et je me présente aux élections régionales Région wallonne de 2024. Je voterais pour cette loi. Il faut juste mesurer la praticabilité et les moyens que cela suppose.

ÉLISE

Je pense au service « Only Once » qui est très peu utilisé pour défendre les citoyens.

GABRIEL

Le principe « Only Once » est en vigueur depuis 2021 normalement à Bruxelles. Selon ce principe, les administrations ne peuvent plus demander aux usagers des informations auxquelles elles ont déjà accès via les sources numériques. (par ex : composition de ménage, AER, attestation sociale...). Les administrations parlent de sobriété numérique, de green IT ou encore de numérique responsable, mais les impacts sur l'environnement sont plus négatifs que bénéfiques.

FLORIAN

L'État ne devrait pouvoir imposer le recours au numérique qu'à condition de démontrer sa pleine maîtrise et compréhension des outils mis en place. La pleine maîtrise de l'outil implique des moyens humains et des processus organisationnels suffisants pour agir en cas de problèmes rencontrés par le citoyen (bug, erreurs...). Trop souvent, dès lors qu'il rencontre un problème dans l'exercice d'une formalité par voie informatique, le citoyen ne peut obtenir d'aide utile. Renvoi de l'appel à différents services, retour dans un délai déraisonnable...

MAURICE

Garantir le droit à la non-discrimination, à l'égalité, à la vie privée et à la protection des données. Même si ce sont des droits déjà garantis par la Constitution, le CEDH et le RGPD sont encore bafoués. Un exemple est le « Covid Safe Ticket » : indispensable pour se rendre dans énormément d'endroits. En plus d'être contraire au droit d'aller et venir, il était discriminant envers toute une série de personnes et limitait également au niveau des droits à la vie privée. Par ailleurs, cet outil augmentait la fracture numérique.

NICOLAS

Il faut réaliser une analyse des coûts et bénéfiques des services numérisés (en tenant compte des transferts des charges de travail, de la mise en place de la maintenance, des serveurs...). Les éventuels bénéfices seraient réinvestis dans l'amélioration des autres formes d'accès au service. Il faudrait aussi intégrer un cours critique sur la culture et technique numérique aux programmes scolaires.

➔ Voir l'Article 5.2

DIRK

L'humain n'est pas un robot, qui répond toujours de la même façon. Plusieurs voies d'entrées doivent être possibles. Chacun a son mode d'approche privilégié (visuel, texte...).

2.2

Qui peut évaluer un
outil numérique?



**SAMIRA**

Ce n'est pas qu'un problème de personnes âgées. Je travaille au CPAS 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. 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 ?

MONSIEUR MYSTÈRE

Je travaille dans une banque et je vois que les personnes qui rencontrent des difficultés avec le numérique 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.

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 !

**KARIMA**

Au téléphone je parle avec un robot, il me dit : « Désolé je ne comprends pas ce que tu dis ». C'est moi le problème ?

MARC

Les guichets des gares doivent rester accessibles aux personnes en fracture numérique. Dans une file, il peut y avoir du monde et une personne freine tout parce qu'elle ne sait pas utiliser la machine. Il faudrait une personne présente pour l'aider à la borne. Aussi nous devrions aider et pas discriminer les personnes quand on sait mieux utiliser l'outil.

LAURA

J'étais à la Bpost, je n'ai pas pris de ticket à la borne, j'étais distraite, et j'ai commencé la file. Arrivée au guichet sans numéro, la personne m'a affirmé ne pas pouvoir me servir. Son système ne le permettait pas. Je devais prendre un numéro, et refaire la longue file. Pourquoi ? Bonne question. C'est les machines qui dirigent nos actes.

EMMA & TANGUY

Il faut évaluer les outils numériques non seulement avec des personnes précarisées, mais aussi avec un public élargi au max.

ANNE-MARIE

Ça pourrait se faire aussi en CCA (Conseil Consultatif des Aînés).

CHRISTOPHE

Je suis un politique et je me présente aux élections régionales Bruxelles-Capitale de 2024.

Je voterais pour cette loi. Il faut un Conseil du Numérique composé d'experts indépendants qui accompagne la digitalisation, afin que ça se fasse dans de bonnes conditions et au service de l'être humain.

MARTIN

Je suis un politique et je me présente aux élections régionales Bruxelles-Capitale de 2024.

Je voterais pour cette loi.

Mon parti propose d'évaluer et de tester l'impact de toute loi en instaurant un service public numérisé (SPN) avec un panel diversifié de citoyens, y compris en situation de vulnérabilité numérique. Faciliter l'expérience de l'utilisateur : favoriser l'utilisation d'un langage informatique commun dans les SPN + Responsive Design + explorer l'utilisation de l'IA pour faciliter l'accès aux droits sociaux.

OLIVIER

Je suis un politique et je me présente aux élections fédérales de 2024. Je voterais pour cette loi.

Il y a trop d'exemples de maladies de jeunesse (parfois persistantes) de mise en place de « service » numérique non efficace, incomplet, non convivial.

2.3

Comment gérer les outils numériques difficilement compréhensibles, comme les algorithmes?





UN JEUNE

Moi je vois le bordel. Une grande guerre humaine. J'ai peur du futur. Il faut enlever les machines. Le risque du futur, c'est qu'on va devenir des robots. Il faut en parler au gouvernement de Philippe Close !

ÉLISE

C'est déjà arrivé que des algorithmes utilisés par certains États soient racistes, ou ciblent d'abord les personnes de quartiers pauvres pour des contrôles. Comment s'assurer qu'il n'y ait pas de discrimination ?

JULIEN

L'évolution actuelle de l'intelligence artificielle (IA) peut encore augmenter les risques pour les personnes fragilisées. Plusieurs témoignages existent déjà mettant en avant que dans certains cas, des IA de communication tiennent des discours racistes, xénophobes et même parfois poussant au suicide.

ART. 2.3

Interdire le traitement par algorithmes à grande échelle.

§ Les algorithmes peuvent être dangereux, car ils sont directement appliqués à de grandes parties de la population.

⇒ Voir aussi article 8.2

⇒ Voir aussi « Est-ce qu'on peut savoir si une décision concernant notre dossier a été faite par un algorithme ? » p. 274

MAURICE

La transparence est importante. C'est un élément essentiel en Belgique, qui est un État de droit. Les algorithmes pouvant être dangereux, le citoyen a le droit de savoir ce qui se passe derrière ces derniers. Le citoyen doit avoir le droit et la possibilité d'accéder et de consulter les documents administratifs, et ce facilement...

EMMA & TANGUY

C'est dans l'Article 32 de la Constitution belge. Pour s'adapter au numérique, il faut pouvoir le comprendre. D'une part, intégrer l'éducation au numérique dans les cursus scolaires au sens large, via des formations des professeurs et du personnel enseignant. D'autre part, proposer des formations continues via des « communs numériques », dans des lieux publics et via des tutoriels vidéos pour les compétences numériques de base. Il faut une transparence des algorithmes de façon intelligible pour tous et un équilibre entre transparence et confidentialité.

MAURICE

J'aime énormément l'expression de J. Rochefeld qui parle de « droits minimaux de la personne algorithmée ». C'est fondamental que le citoyen soit informé.

Ce droit à l'information est déjà régi par l'article 13 et l'article 14 du RGPD. Il faut aussi expliquer davantage le pourquoi du comment au citoyen, l'utilité de recourir à un outil tel qu'un algorithme. Après tout, le citoyen est le premier concerné dans l'histoire.

LAURENT

Par rapport aux algorithmes, le 2 février le Règlement européen sur l'intelligence artificielle (AI Act) a été ratifié. Il répartit les IA en trois catégories de risques. Celles qui comportent un risque inacceptable et qui sont interdites. Celles qui sont à haut risque et qui sont soumises à des obligations spécifiques. Et les autres. À titre d'exemple, le Règlement interdit les types de systèmes d'IA suivants :

- ⇒ déployer des techniques subliminales, manipulatrices ou trompeuses pour fausser le comportement et entraver la prise de décision éclairée, causant ainsi un préjudice important.
- ⇒ l'exploitation des vulnérabilités liées à l'âge, au handicap ou à la situation socio-économique pour fausser le comportement et causer

des dommages importants.

<https://artificialintelligenceact.eu/fr/annex/3/>

<https://artificialintelligenceact.eu/fr/high-level-summary/>

MERLIN

Je suis chercheur en intelligence artificielle. Je ne suis pas du tout spécialiste du droit, mais j'essaye de comprendre au plus près comment l'intelligence artificielle fonctionne. Interdire tout traitement par algorithme à grande échelle me paraît un peu trop simple. Mais il y a des « boucles » qu'on pourrait mieux régler en introduisant des humains dans les prises de décision de la machine. Par exemple aux États-Unis, il y a eu des scandales sur qui obtient des prêts.

Je ne connais pas bien ce cas, mais sauf erreur tout était fait de manière automatique et on s'est aperçu qu'il y avait des biais racistes.

Mais je me demande : est-ce possible d'avoir quelque chose qui n'a aucun biais ? Je n'en suis vraiment pas sûr. Que ce soit pour les humains ou les machines. Les humains sont aussi biaisés évidemment. Et je pense que les algorithmes peuvent être perfectionnés pour l'être moins que la moyenne des humains. C'est comme pour les voitures automatiques. Ce qu'on veut comme garantie, c'est qu'il y ait moins d'erreurs, d'accidents, que chez les humains. Ça fait sens.

Mais il y a quelques limites à ce raisonnement. D'abord les humains on les connaît, on sait mieux comment les contrer. Tandis que « chez » les algorithmes il peut y avoir des biais qu'on n'identifie pas ou qu'on ne se représente pas. Comme par exemple une discrimination sur toute personne qui a un « d » dans son nom de famille !

Il y a autre chose, qui est peut-être plus fort encore. Quand on compare le travail d'un algorithme par rapport à celui d'une administration classique, dans cette dernière il y a plusieurs personnes qui effectuent le travail. Chaque personne a son propre biais, qui peut être très fort bien sûr, mais cela fait une multitude de biais différents. Mais un algorithme, lui, est seul. Ses biais, il les applique à grande échelle. C'est une discrimination unilatérale à laquelle il est plus difficile d'échapper.

En tout cas, je serais de l'avis qu'il y ait un département, qui contrôle et supervise tout ça, comme pour l'alimentation. Un département qui peut, par exemple, garantir la transmission des codes à d'autres pays quand l'algorithme passe des frontières, etc. Un individu pourrait se plaindre à l'État, ce qui permettrait d'identifier les biais par des statistiques. Mais une question reste : comment permettre de redonner des chances à l'individu (discriminé) face à la machine, sans dépendre d'experts qui font des statistiques par exemple ?

Dans certains domaines, avant de pouvoir utiliser un algorithme il faut le tester longtemps. Et on n'a pas parlé de tous les enjeux économiques. Car les États sont frileux de réglementer. Le gouvernement européen dit qu'il ne faut pas être trop dur, qu'on a besoin des start-up. Open AI a recopié et exploité plein de données sans autorisation, mais ils disent « Ah, mais on n'aurait pas pu faire sans donc oui on a triché ». Et les USA sont tellement contents qu'ils soient là qu'ils ne disent rien. Ça représente tellement d'argent.

2.4

Faut-il automatiser
les droits sociaux ?



**INE**

On doit automatiser les droits, il y a trop de démarches. Il faut un lecteur de carte, une adresse mail, se souvenir de son code, avoir une connexion, un ordinateur et des compétences. Tout ça devrait être facilité. Il faut des lieux pour aider les gens.

2.5

Doit-on organiser des moments collectifs sans numérique ?



**MARC**

Entre quatre murs, tout le temps. Exclusion sociale = solitude des droits humains. Avec le numérique, on est seul face aux administrations. On perd « l'union fait la force ».

ANNE

On est sur zoom, on est vingt, on éteint et d'un coup on est tout seul.

BOUBACAR

C'est très important de pouvoir communiquer. On devient de plus en plus absent de la vie. Avec le confinement on s'est retrouvé seul. Maintenant c'est resté.

JAMILA

C'est pas juste pour nous. On doit faire les choses comme on veut. C'est pas aux autres de décider. On a besoin de sortir de la maison. Quand on sort, on apprend beaucoup. On parle, on dit bonjour, je souris à qui je parle.

ADÈLE

Je pense aussi à l'importance de l'aide informelle.

La disparition du cash entraîne le fait qu'on ne peut plus donner d'argent aux mendiants par exemple.

ART. 2.5

Proposer une journée sans numérique (sans smartphone, sans carte bancaire...) comme la journée sans voiture organisée par l'État.

§ Comme un crash-test régulier sur notre survie sans numérique.

MAURICE

Laisser la possibilité à chacun d'utiliser des outils numériques même durant cette journée, que cette journée soit facultative pour le citoyen. Par exemple : nécessité d'appeler les secours. Aussi certaines personnes fonctionnent mieux avec le numérique.

EMMA & TANGUY

Attention aux services dépendants du numérique, comme les hôpitaux.

NICOLAS

Il devrait y avoir internet et ordinateur gratuits pour tout le monde. Dans la mesure où des démarches l'exigent aujourd'hui.

ARTICLE 3^e

Les démarches administratives
ne peuvent pas impliquer
le recours à un service privé



3.1

Est-ce normal de devoir
utiliser des services privés
pour accéder à ses droits ?





MATHIEU

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

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.

NADIA

Les banques ne sont pas honnêtes. Les gens de la banque mentent. Ils disent « Madame n'a pas d'argent sur son compte, on ne veut plus de Madame ! » Mais c'est faux, j'avais de l'argent ! Quand j'ai recherché une assurance, ils disaient « Madame a des problèmes d'argent », mais c'était pour 1 euro ! Ça, ils disent pas. J'ai payé pendant 25 ans, je leur ai donné plein d'argent. J'ai cru que j'allais devenir folle, j'étais dans mon appartement sans assurance, toujours peur qu'il arrive quelque chose. Tu peux dire la vérité : Madame n'a pas beaucoup d'argent. C'est vrai. Mais dire que je n'en ai pas, ce n'est pas vrai ! Mensonge !

SAMIRA

Avant les bénéficiaires d'aides sociales pouvaient ouvrir un compte au crédit communal gratuitement. C'était public.

SIAD

Je reçois un mail pour m'avertir qu'il y a un message pour moi sur MyFGBT. Je suppose que cela concerne mes allocations et que c'est important. Sur MyFGBT je ne peux lire le message que si j'ai un lecteur de carte d'identité électronique et le logiciel eID (impossible à installer sur mon ordi) ou un smartphone avec l'application Itsme.

Pour l'application Itsme, il faut un compte dans une grande banque. Je n'ai pas tout ça, donc impossible de connaître le contenu du message. Évidemment quand je téléphone à la FGTB, ça ne répond pas.

ART. 3.1

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

- § Les démarches administratives incluent entre autres l'exercice des droits humains.
- § Les services privés : par exemple e-mail, compte en banque, application privée, abonnement internet, etc.

NICOLAS

Cela doit s'appliquer aux démarches administratives publiques.

MAURICE

Éviter les « etc. », il faut préciser.

3.2

Quels outils numériques
l'État peut-il utiliser (ou
imposer aux citoyen·nes) ?



**MATHIEU**

Je vais prendre l'exemple de Itsme. Itsme est probablement un des meilleurs outils de lutte contre la fracture digitale qu'on n'ait jamais eu, parce que c'est un système super simple qui permet de s'enregistrer sur MyMinfin, MyPension, ce genre de chose. Super simple. Sauf que c'est un système privé.

Si demain, Itsme tombe, si Itsme est revendu, si Itsme décide que c'est payant... changement de modèle économique ! Du jour au lendemain, vous changez le système d'accès aux services digitaux de l'État. J'ai beaucoup de respect pour Itsme, c'est une boîte géniale belge, mais l'État doit être en capacité d'avoir un autre système qui lui appartient, qui permette de fournir un service aussi fondamental que l'identification. Une des tâches que je me suis donnée pour l'instant, c'est en fait de trouver une alternative à Itsme. Ça, ça va dépendre de ce qu'on considère être un service de base fondamental pour l'État, un peu comme les routes. Est-ce que les routes doivent être payantes ou pas payantes ?

ROGER

Je trouve dommage que les petits commerçants n'aient plus de monnaie, car ils en ont besoin.

SARRA

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 demandes déjà envoyées. Cette frustration elle retombe sur nous, les assistantes sociales, 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.

ART. 3.2

L'État doit créer ses propres outils numériques et ne pas céder à la logique de privatisation des services publics. Renationalisation pour plus de contrôle sur l'accessibilité.

- § Ces outils doivent être adaptés aux besoins des citoyen·nes, balisés et être accessibles à tous et à toutes.
- § L'État doit concerter ses travailleur·euses qui utilisent les outils (par exemple les assistant·es sociales des CPAS !) et des Expert·es du vécu.
- § L'État peut aussi utiliser des logiciels libres.

L'État doit veiller à supprimer les outils qui ne sont plus utiles (comme le CST) : Faire passer la sécurité des citoyen·nes avant celle des start-up
Élise

EMMA & TANGUY

L'accessibilité implique une éducation du numérique.

JEAN-PIERRE

L'État doit lutter contre les outils numériques.

SAMIRA

Renationaliser = notamment réouvrir le Crédit communal.

ÉLISE

C'est très important de supprimer les outils qui ne sont plus utiles, comme le CST (Covid Safe Ticket) ! Des entreprises privées se créent et inventent des outils numériques. Ça crée un business, donc même quand ils ne sont pas utiles, on n'ose plus y toucher. Mais il faut faire passer la sécurité des citoyens avant celle des start-up.

FLORIAN

Le recours par l'État à un acteur privé (fournisseurs de service ici) devrait aller de pair avec une obligation de renoncer à la protection du secret des affaires pour cet acteur. Ainsi il n'existerait pas d'obstacles de nature à s'opposer à la transparence du fonctionnement des outils numériques utilisés par l'État.

NICOLAS

Il faudrait utiliser des logiciels libres.

LAURA

J'y ai pensé toute la semaine. En transférant tout sur Salesforce, Microsoft, etc. on se rend archidépendants d'acteurs privés. On sait ce qu'ils vont favoriser en cas de risque... leurs profits.

MAURICE

L'État doit veiller à ce que le secteur public prenne les mesures nécessaires pour améliorer l'accessibilité aux sites internet, en les rendant perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes. Cela est déjà régi par l'article 4 de la Directive 2016/2102, du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2016, relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public.

QUENTIN

Il faut parler des smart cities. Avec le Li-fi (Light Fidelity), une technologie qui permet de diffuser du wifi par la lumière, il deviendra possible de tracer tous les faits et gestes des gens.

ARTICLE 4^e

Chacun·e d'entre nous, parlons,
imaginons et mettons en place des
alternatives aux « solutions »
numériques qu'on nous impose



4.1

À part les lois, comment
se défendre face aux
outils numériques
qu'on nous impose?





SAVANNAH

Moi j'essaie de retirer un max de cash pour qu'on ne puisse pas me tracer.

LE VOISIN DE SAÏD

Pour moi c'est fini les mises en demeure avec les factures téléphoniques, j'ai la solution, il ne faut plus signer d'abonnement ! Prends une carte SIM prépayée !

JOSIANE

Moi je n'ai pas d'ordi, pas de téléphone. Mais souvent je demande aux gens d'utiliser leurs téléphones ou ordis. Des jeunes que je croise dans la rue... Je vais aussi parfois dans les cafés culturels, mais on peut juste utiliser internet 20 minutes par personne. Dans les bibliothèques c'est seulement pour les habitants et moi je n'ai pas de logement. Quand il y a des problèmes, par exemple pour de mauvaises facturations, il faut demander à parler directement aux responsables. Je demande d'annuler sur le champ devant moi ! Il faut qu'il signe avec son nom et qu'il mette un cachet ! Attention il ne faut pas se faire arnaquer ! On peut s'adresser à des juristes aussi.

MIMOUN

Pour aller chez le médecin, j'ai pas besoin de téléphone. Il y a un docteur roumain à Anneessens chez qui je vais comme ça dès que j'ai un problème.

JACQUES

Sachons que l'on peut enregistrer les appels que l'on a avec des services, mais il faut prévenir, dire que l'on enregistre. Ça permet de garder une trace.

UN JEUNE

Ce sera pire dans 10 ans, il faut s'y faire. Moi je crois qu'il faut supprimer les cartes bancaires, qu'il n'y ait plus que du cash.

**QUENTIN**

Notre adresse mail à l'école est d'office sur Microsoft. Moi j'ai tout dévié vers Protonmail où j'ai mis une signature automatique avec des outils contre la technocratie. Certains profs n'ont pas apprécié. On a aussi dû utiliser Teams, c'était obligatoire. Je ne pouvais pas suivre le cours, parce que je n'avais pas l'équipement, ni de connexion, parce que c'était trop cher. Aussi en utilisant un VPN, je ne peux pas utiliser Teams. Depuis la guerre en Ukraine, ils ont mis en place un système de double authentification. Il faut valider son identité par un message, mais je refuse de donner mon numéro de téléphone. Ils centralisent toutes les données, ça va pas !

LAURA

On serait bien étonné de l'aide que les autres peuvent apporter. Il suffit de demander parfois. Google n'a pas la réponse à tout.

SUZANNE

Moi mon problème : le travail ! Si on met des machines partout, où est-ce qu'on va travailler ? On est déjà tous au chômage. Y a déjà pas assez de boulot. Si on met des machines maintenant, qu'est-ce qu'on va faire ? C'est violent.

ART. 4.1

Informons tout le monde qu'on a le droit d'utiliser/de demander des alternatives :

- § Sortons du rapport d'obligation vis-à-vis des grandes entreprises privées (Google, banques, téléphones, etc.) qui se rendent obligatoires alors que des alternatives existent.
- § Utilisons les alternatives dans le numérique (autres machines, autres logiciels, etc.) et hors du numérique (humaines...). Nous pouvons aussi en créer de nouvelles.
- § En tant qu'humain-e, voisin-e, médecin, commerçant-e, enseignant-e, etc. nous pouvons tous et toutes exercer un contre-pouvoir et nous entraider.
- § Agissons et parlons-en un maximum entre nous. Basons-nous sur des exemples vécus et précis, car le numérique est difficile à comprendre.

EMMA & TANGUY

Par rapport à « Google » : Il vaut mieux une formule globale qu'utiliser un nom précis. On pourrait considérer le vocabulaire RGPD.

« En tant qu'humain-e » suffit pour n'exclure personne.

« Agissons, etc. » : ça serait plutôt à mettre dans un préambule que dans un article, car il ne s'agit pas d'une règle. Le préambule a une fonction de ligne guide (guideline).

NICOLAS

Est-ce que nous ne sortons pas du cadre légal dans ce 4^e article ?

JEAN-PIERRE

Vous écrivez « car le numérique est difficile à comprendre »... et aussi il coupe les contacts humains.

FLORIAN

Rappelons autant que possible le contenu de l'article 12.25 du Code de droit économique, qui dit « Sauf disposition légale contraire, nul ne peut être contraint de poser un acte juridique par voie électronique. » Le Droit belge prévoit déjà que, lorsque ce n'est pas prévu par une loi, on ne peut imposer à une personne le recours au numérique. Il faut demander systématiquement si une loi autorise l'acteur concerné à imposer l'utilisation du numérique à une personne. Et informer quant à l'existence de ce droit.

Chapitre 2

Imposer des limites au numérique, une nécessité pour protéger la santé physique et mentale des gens et de la Terre

Questions basiques : Est-ce qu'on peut survivre sans GSM ?
Déjà c'est quoi la santé ?

Tu me dis numérique et je te dis : la santé c'est d'abord avoir une vie active, une alimentation saine, être debout. Moi je te dis attention, une utilisation mauvaise du numérique, ça joue cash sur le mental : trop de jeux vidéo, jeux online, nervosité, angoisse, isolement, repli sur soi.

Et encore : dos courbé, la vue qui baisse.

Alors que les écrans prennent de la place dans nos salons, dans les hôpitaux, un constat devient clair. Il y a des carences dans les services de santé mentale et de l'aide à la jeunesse. Le besoin d'aide grandit. On parle d'assuétude et de détox de numérique, comme pour les drogues.

Moi je pense aux sensations que nous procure le virtuel. Quand tu dépends d'un numéro de dossier médical, de comptes, de machines, d'algorithmes... Quand les personnes qui te soignent sont numérisées et parlent comme un questionnaire à choix multiples, tu te sens handicapé-e, oui. Tu te sens abandonné-e, toujours en attente. Tu peux sentir de fortes colères, de la révolte contre l'exclusion.

Et quand au contraire on t'offre un suivi humain, ta maladie commence déjà à être soignée, non ? La santé mentale a un impact sur la santé physique.

Moi je travaille avec des sans-abris. Pas de maison, ça veut dire pas de prise, pas de recharge de batterie. Ils doivent chercher des prises quotidiennement. Aujourd'hui est-ce que notre corps est dépendant de l'électricité pour bien fonctionner ? Peut-on même survivre sans GSM ?

Est-ce qu'on a le choix? Cela nous est imposé sans qu'on soit concerté. Ma fille fait tout sur son téléphone. Comme l'école lui demande de l'utiliser, impossible de contrôler son addiction ! Moi je me sens submergée par les messages de mon travail, de ma famille, de mes ami-es. Moi j'ai entendu qu'on allait autoriser les enfants à partir de 6 ans à posséder une carte de banque. Ben oui, comment acheter des bonbons si y a plus de cash? C'est l'autoroute vers l'endettement. Ce non-choix ça me rend folle, ça me met hors de moi. Je veux avoir le choix, je veux être autonome, je veux garder ma liberté d'action et d'expression. Tout ça, c'est la santé aussi bien sûr !

C'est vrai qu'internet offre aussi une certaine liberté, pour s'exprimer sur la santé par exemple. C'est un espace qui peut faire du bien. Mais avoir trop d'informations mène aussi à ne plus savoir ce qu'on ressent. Et puis il y a les fausses infos, les corps parfaits sur les réseaux. C'est aussi une question de santé. Avec le croisement des données, c'est un cercle vicieux qui s'installe, on reçoit toujours les mêmes images. Nous sommes très vulnérables face aux algorithmes. Nous sommes très vulnérables face à la puissance des images travaillées par des professionnel·les et qui bombardent nos intimités. Bientôt les algorithmes prédictifs de notre santé vont imposer d'autres rapports de pouvoir encore. Liés à l'économie, aux mutuelles... On ressent dans notre corps, pas sur un écran, non? Le non-verbal, le toucher, l'espace, les odeurs... Faut pas perdre ça de vue.

Quand je demande à ma fille d'aller acheter du lait au night shop et qu'elle me dit : « Oh non, je vais devoir parler à des humains. »... ouais ça m'inquiète pour l'avenir. Y a beaucoup de pression sur les jeunes. Être quelqu'un, trouver sa place, je crois que ça se construit dans le monde, à travers des liens humains réels. Moi ça me fait penser à Robinson sur son île. Il s'est mis à parler avec les ananas.

Ouais et d'ailleurs le vieil Aristote l'avait déjà dit à son époque : l'Homme est un animal social.

Il y a un truc important à se dire : la santé, c'est aussi collectif. C'est un domaine où il existe des forts rapports de domination. Le numérique bénéficie à qui avant tout? Il donne du profit aux grandes entreprises. C'est leur santé qui dicte la cadence. Et à nous, avec nos solitudes et nos responsabilités à faire nos démarches depuis nos ordis? Nous, nos collectifs sont cassés. Moi je suis assistante sociale et en tant que professionnelle, la solitude me déprime : quand je rencontre les gens en vrai, j'ai vraiment plus envie de faire bouger les choses pour eux !

Une chose est sûre : il faut systématiquement préserver les alternatives au numérique pour tous les aspects de la vie. Et pour le reste, toujours s'assurer que des humains sont à côté des machines.

*Introduction composée d'une
vingtaine d'auditions mixées par
une intelligence non artificielle*

ARTICLE 5^e

L'utilisation des outils numériques peut être interdite ou contrainte dans certains lieux et à certaines tranches d'âge, pour protéger la santé et l'intégrité physique



5.1

Comment l'État doit-il protéger les enfants des conséquences nocives des écrans ?





CÉLESTINE

Je m'inquiète beaucoup pour mon petit-fils. Il a bientôt 3 ans et il passe son temps devant les écrans. Ses parents ne lui mettent pas de limite. Je remarque qu'il a vraiment des problèmes de concentration. Je m'inquiète beaucoup, mais c'est difficile d'en parler sans que ça amène des tensions dans la famille.

FIONA

Je ne veux pas avoir d'enfant. C'est une question de décharge mentale. Le numérique fait partie de mon choix. Ma nièce de 12 ans est toujours avec son téléphone. Elle faisait déjà des vidéos elle-même à 8 ans. Je lui demande si elle sait où ça va, elle me répond chez ses copines. Je lui ai parlé de Marc Dutroux. Ma sœur m'a dit « Pourquoi tu lui parles de ça ? ». Donc je fais l'autruche, car ça m'angoisse trop.

ADÈLE

Une enseignante dans le spécialisé m'a dit qu'il y a un lien entre le handicap léger et le fait d'avoir vu trop d'écrans, de dessins animés ou encore les jeux vidéo. Beaucoup de ses élèves seraient dans le spécialisé à cause de ça.

ANTHONY

Je suis de la génération 2000, tous interconnectés sur les réseaux, Facebook. On ne nous a pas appris comment gérer internet. On est juste arrivé au mauvais moment. On doit apprendre par nous-mêmes. Les parents ne savent pas. Moi-même je ne savais pas comment expliquer mes problèmes : problèmes de harcèlement, des choses bizarres qui se passaient sur internet. Mes parents ne réagissaient pas. Je me sentais très seul. Ça influence beaucoup les problèmes mentaux qu'on peut avoir aujourd'hui. Solitude.

SORAYA

L'enfant d'une amie n'a toujours pas prononcé un seul mot clairement, car il est scotché sur son téléphone à longueur de journée. Son école l'a menacé d'expulsion s'il n'allait pas voir une logopède.

ART. 5.1

Toute personne a le droit d'être informée et protégée des conséquences de l'utilisation du numérique chez les enfants.

- § Une sensibilisation massive doit être mise en place pour toutes et tous : dans les programmes scolaires et dans les médias.
 - § L'utilisation des écrans doit être interdite aux moins de 3 ans notamment dans les espaces et institutions publiques comme les crèches pour montrer l'exemple sans punir les parents. Des moyens doivent être mis à disposition pour vérifier l'interdiction.
 - § L'utilisation des écrans est vivement déconseillée aux moins de 3 ans dans le cadre familial.
 - § L'utilisation des écrans est déconseillée aux moins de 10 ans. Recommandation : déterminer l'âge exact en fonction des études scientifiques. Déterminer une durée maximum par jour/semaine.
 - § Mise en place d'un label de dangerosité ou non des produits, sur chaque emballage d'outil numérique. Ex. : « L'utilisation est dangereuse pour les moins de 6 ans ».
-
-

JULIEN

Beaucoup d'études en pédopsychologie (psychologie des enfants) peuvent être prises comme base pour déterminer les âges d'accès.

ANNE

Je travaille à l'ONE, cet article me touche. Il y a la question : est-ce qu'on veut stigmatiser les parents, les surresponsabiliser, c'est un peu facile à dire : « Débrouillez-vous avec autre chose que les écrans ». Les parents aujourd'hui ne sont pas les parents d'il y a 20 ans. Ils sont dans une sur-sollicitation, 1 milliard de trucs à faire. Et donc la tentation de mettre son enfant devant un écran — cet enfant qui va se retrouver hypnotisé — même si c'est très inquiétant, on peut la comprendre.

ADÈLE

C'est vrai, il faut reformuler les articles du Code pour que ce soit clair que la responsabilité revient à l'État, aux entreprises, et non aux individus, aux parents.

JULIEN

Un label de dangerosité peut être une bonne solution ? Car finalement c'est ça qui est demandé, c'est que toute personne, tout parent, puisse être informé. Puis après chacun sait où il s'embarque et a le droit de faire ses propres choix.

CHRISTOPHE

Je suis un politique et je me présente aux élections régionales Bruxelles-Capitale de 2024. Je voterais pour le fait que l'utilisation des outils numériques soit interdite ou contrainte dans certains lieux et à certaines tranches d'âge. Oui il faut sensibiliser et dans certains cas interdire, comme prendre certaines mesures contre le téléphone à l'école. Mais une généralisation de l'interdiction pour certains groupes d'âge dans tous les espaces publics et sans distinction est une atteinte trop forte à la liberté.

FLORIANE

Je suis une politique et je me présente aux élections fédérales de 2024. Je voterais contre le fait que l'utilisation des outils numériques soit interdite ou contrainte dans certains lieux et à certaines tranches d'âge. Rendre la ligne « Écoute Enfants » accessible en ligne. Suivre régulièrement la santé mentale des jeunes. Nommer des référents bien-être dans les écoles. Créer un guide de santé mentale pour les services éducatifs. Améliorer l'EVRAS. Restreindre l'usage des smartphones aux fins pédagogiques dans les écoles. Former les enseignants à repérer les signes de détresse chez les élèves.

ROBERT

Je suis un politique et je me présente aux élections régionales Région wallonne de 2024. Je voterais pour le fait que l'utilisation des outils numériques soit interdite ou contrainte dans certains lieux et à certaines tranches d'âge. C'est déjà le cas et il faut accentuer les choses en la matière.

MARTIN

Je suis un politique et je me présente aux élections régionales Bruxelles-Capitale de 2024. Je voterais pour le fait que l'utilisation des outils numériques soit interdite ou contrainte dans certains lieux et à certaines tranches d'âge. Le numérique peut offrir de nombreuses opportunités en termes d'éducation et d'apprentissage, notamment par son aspect ludique qui peut s'avérer moins rébarbatif. Son usage doit être encadré et mesuré, surtout pour les plus jeunes où les conséquences notamment sur les troubles de l'attention sont grandes. Une culture du numérique raisonnable et raisonnée doit s'installer dans nos sociétés.

OLIVIER

Je suis un politique et je me présente aux élections fédérales de 2024. Je voterais pour le fait que l'utilisation des outils numériques soit interdite ou contrainte dans certains lieux et à certaines tranches d'âge.

Je n'ai pas d'avis tranché sur les âges proposés et fais confiance aux études publiées. Par contre, les jeunes utilisent chaque jour (et de plus en plus tôt) le numérique et principalement les réseaux sociaux. Plus que l'interdiction, l'apprentissage et la prévention me paraissent indispensables. Dangers principaux : phishing, hacking, mœurs et sites sexuels, radicalisation...

STÉPHANE

Je suis un politique et je me présente aux élections régionales Région wallonne de 2024. Je voterais pour le fait que l'utilisation des outils numériques soit interdite ou contrainte dans certains lieux et à certaines tranches d'âge. Nous préconisons évidemment une éducation sans omniprésence du numérique, et une meilleure information sur les risques associés à une exposition massive aux écrans à un jeune âge. Par rapport aux interdictions et balises proposées, je ne voudrais toutefois pas d'une société généralisant des méthodes de contrôles ou de sanctions disproportionnées par rapport à l'objectif, orienté vers l'éducation.

5.2

Dans les écoles,
faut-il limiter l'apprentissage
par le numérique ?





SONIA

Les outils numériques de l'école sont-ils évalués ? Y a-t-il une évaluation critique ? On rajoute des couches de médiation numérique.

Mais quels sont les avantages de tout cela ? Préparer les enfants au numérique ? Mais il est déjà partout ! Comment nos enfants développent-ils la motricité fine quand ils apprennent à écrire sur une tablette ?

Avec les applications de l'école, Bingel par exemple, les professeurs peuvent voir en direct si les enfants ont fini leurs devoirs. C'est pas de la surveillance ça ? Au final à qui ça profite tout ça ? Aux professeurs qui ne doivent plus attendre ? Est-ce que ça leur facilite vraiment leur travail ?

ANTHONY

Paradoxalement, à côté de mon addiction, cette question : pourquoi je dois toujours passer par internet ? Pourquoi je peux pas juste sortir et parler avec quelqu'un ? Être surconnectés ça nous déconnecte. Internet devrait être une plateforme et pas une vie secondaire. Même pour trouver un emploi, un logement, avoir une aide sociale, c'est devenu indispensable. Si tu passes pas par là, tu perds des opportunités.

LEÏLA

À l'école en 10 ans, on a vu le numérique s'imposer. C'est même aujourd'hui un axe important de la réforme de l'enseignement « le Pacte pour un enseignement d'excellence ». Les écoles, en « plan de pilotage », ont donc l'obligation de développer le numérique. Tout cela, sans jamais avoir pris le temps de réfléchir, de se demander si cela était vraiment utile, tant pour les élèves que pour les profs. Tout cela sans se soucier du prix exorbitant, financier, mais aussi sur la santé physique et mentale des enfants et des travailleurs. Sollicitations constantes, dédoublement, déstructuration des horaires de travail, difficulté de concentration, problèmes de sommeil, relations sociales, fatigue... Les conséquences sont multiples et démontrées scientifiquement. Éthiquement aussi cette « évolution » est problématique puisque tout cela est mis en place sans le consentement des personnes ! (création d'adresse mail, diffusion



de données personnelles sur les applications...) Aucun contrôle démocratique des travailleurs et des usagers ! Dans des écoles on ne peut plus ouvrir les fenêtres, il pleut en classe, il n'y a pas de chauffage, mais nous sommes équipés de TB (tableaux interactifs). Cherchez l'erreur...

ANAÏS

Je travaillais avec des jeunes, dans une AMO. On entend des faits de harcèlement, des photos intimes diffusées... On fait du suivi et de la prévention. Puis on a commencé à faire des ateliers « IN » et des ateliers « OUT », liés au numérique. C'est-à-dire « in » et « out » du numérique. Les « OUT » c'était des camps avec téléphones non admis. Le premier jour du camp, je croyais être avec des robots ! C'est vrai qu'il y a beaucoup de partage d'infos sur le net, y compris pour des sujets plus intimes comme la sexualité, le désir. Mais là, justement, je me suis rendu compte que ce qui touchait au sensible, au sensoriel et donc aussi à la sexualité, était très peu intégré par ces jeunes dans la réalité.

CÉLINE

Mes deux enfants ont décroché au niveau scolaire à cause des visioconférences. « La seule chose chouette à l'école, c'est de voir les copains. Si on nous enlève ça ? »

GUILLERMO

Le numérique dévalorise souvent l'expérience. Il y a un effet de vérité, lorsque par exemple une montre connectée affiche des paramètres. Ils semblent plus vrais que n'importe quelle expérience de son propre corps.

JULIE

Le rapport passif à l'écrit et à l'image influe sur le corps et sur l'oral. À cause de la sédentarité, et aussi parce que tout passe par messagerie, il n'y a plus d'échanges téléphoniques. Il y a aussi un bombardement de stimuli en permanence, ça fait perdre la concentration.

EVA

Pendant le confinement, dans notre association, on a développé un service psy pour les jeunes. Ils font des insomnies, ils sont happés, ils ne dorment plus. Les jeunes se sont retrouvés tout seuls. Je l'ai vu dans ma propre famille, avec les cours en ligne.



Il y a aussi la question du harcèlement scolaire, ça continue même à la maison. Pour les jeunes, le retour à l'école après le Covid a été super dur. Il y a une terreur de retrouver la vraie vie, beaucoup de phobies scolaires. C'est comme le télétravail en fait. Certains collègues ne veulent pas revenir. C'est un peu cliché, mais je remarque que ce sont ceux qui sont le plus déprimés. C'est cliché, mais c'est vrai.

ADÈLE

Une maman me dit que sa fille est devenue accro à l'application de devoirs de son école. Elle a 6 ans.

Je lui demande comment ça se fait. Elle m'explique que chaque fois que sa fille finit bien un travail, elle reçoit de la monnaie virtuelle et ensuite elle peut acheter des habits ou d'autres choses pour ses avatars. Ça me pose beaucoup de questions. Déjà sur l'addiction. Mais aussi sur la récompense. Il y a plein de choses chiantes qu'on est obligé de faire dans la vie, mais c'est pas grave en fait, c'est comme ça. Pourquoi partir du principe qu'il faut absolument rendre tout ludique?! On ne fait plus confiance aux enfants?

Il faut offrir une option informatique qui permette de développer ses compétences et son regard critique.

Une classe du
secondaire à
Schaerbeek

L'INSTITUTION SCOLAIRE A LE
DEVOIR DE PROTÉGER LES
TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES
DE CE SERVICE PUBLIC, AINSI
QUE LES ÉLÈVES, CONTRE UNE
UTILISATION NOCIVE DU
NUMÉRIQUE.

UNE CLASSE À JETTE

CLASSE DE 5^E SECONDAIRE À JETTE

Il faut limiter le numérique à l'école pour préserver notre santé physique et mentale.

Les problèmes :

- ⇒ des horaires scolaires déstructurés (travaux le week-end, à 6 h du mat, quand on est malade)
- ⇒ inégalité scolaire : tout le monde n'a pas d'ordi, évaluations/devoirs à distance, les infos communiquées sur Teams et pas en classe
- ⇒ augmentation de la charge de travail
- ⇒ non-respect de la vie privée
- ⇒ partage de données sans notre consentement
- ⇒ abus de pouvoir de certains profs
- ⇒ alimente le décrochage scolaire
- ⇒ fatigue (ex : yeux, mental...)
- ⇒ peur de rater quelque chose
- ⇒ pas d'apprentissage sur les outils numériques

Solutions :

- ⇒ limiter l'utilisation
- ⇒ cadrer
- ⇒ demander le consentement aux élèves et aux parents

JULIEN

Si l'école forme de futurs travailleurs alors l'usage du numérique peut être au centre de l'apprentissage. Si l'école forme de futurs citoyens aptes à réfléchir par eux-mêmes, alors le numérique doit être limité, mais expliqué en profondeur.

FATIMA ET MELINA

On est d'accord sur le fait qu'il faut des options informatiques afin qu'on s'intègre dans la société.

CECILA ET INÈS

L'informatique ne peut pas devenir une option si plus tard le numérique est instauré partout.

LALY ET MARISAL

Il faut proposer une option numérique dans toutes les écoles, et qui soit la même partout. Cela permettrait aux élèves d'avoir le choix, mais aussi d'avoir accès à toutes les données nécessaires pour l'avenir, qui sera essentiellement basé sur le numérique. En conclusion, permettre à l'élève d'avoir le choix.

YULIANA ET ZOÉ

Il faudrait pouvoir choisir d'aller ou non dans une option informatique. Si les écoles vont de plus en plus vers le numérique, il faut aussi former les professeurs.

OSCAR ET OLIVIER

Chaque personne à l'école devrait avoir la possibilité d'apprendre à utiliser le numérique.

5.3

L'école peut-elle imposer le numérique pour les devoirs et les communications avec les parents ?





SONIA

En tant que parents, on reçoit des codes QR pour les devoirs. Il faut se créer un compte pour suivre les travaux de nos enfants. L'école suppose que tout le monde a accès à internet à la maison. Mais non, et puis quand on a internet, il y a cette pression qu'internet ne soit jamais coupé. Il ne faut pas que ça coupe pendant les devoirs par exemple ! C'est un stress. Les parents sont perdus. Les profs disent : « Madame, il faut faire les devoirs, il faut signer ! ». La culpabilité revient sur nous. Il faudrait nous laisser le choix. Et de manière générale, la santé des jeunes m'inquiète beaucoup. Mon fils a passé sa première année d'unif en visio. Les formations en ligne c'est pas du tout la même chose : l'informel c'est super important. En visio il devait se concentrer tout le temps, et quand l'internet coupait il devenait fou. Je ne savais pas quoi faire pour lui, je pensais consulter.

JULIE

Problème d'assuétude d'une fille de 15 ans. Pendant la crise sanitaire, une grosse partie des rapports avec l'école sont passés par le numérique. Le téléphone portable est devenu « officiellement un outil de travail ». C'est impossible pour les parents de mettre des limites, il n'y a plus de contrôle possible.

ANDREI ET LAURA

Les parents qui reçoivent les notes des interros avant l'enfant c'est injuste, car après tout c'est l'enfant qui a travaillé pour ses points, même si c'est pas une note réussie.

SORAYA

Mon fils a 6 ans et il est en première année primaire. À l'école, en classe, ou durant les sorties, lui et ses camarades sont régulièrement pris en photos. Celles-ci sont ensuite publiées sur une application. Elle est plus ou moins obligatoire si l'on veut être tenue informée.

Ni les enfants, ni les instits, ni les parents n'ont en réalité besoin de cette hypersurveillance. Et cela met beaucoup de pression sur les enfants, sans qu'on leur ait demandé leur consentement.



MYLENA ET DARIUS

Je m'appelle Mylena et j'ai été dans une école où Smartschool était trop présent au sein de la vie des élèves. En effet, même quand mes amies et moi voulions nous déconnecter de l'école, nous recevions des notifications de l'application concernant les notes, les retards... Je trouve qu'une application scolaire provoque beaucoup de stress et de pression pour l'élève. L'omniprésence des cours dans la vie des élèves.

FRED

Après le Covid, le retour n'a pas été facile pour beaucoup d'ados, ils ont une phobie scolaire, terreur de se retrouver dans la vraie vie.

MEIMOUNA

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 ?

ASSIA

On peut avoir de mauvaises notes et c'est tout à fait normal. Je trouve que les parents sont devenus pressés. Les bulletins peuvent être communiqués sur l'appli, mais je trouve que les notes en direct c'est trop !

ART. 5.3

L'apprentissage à domicile et l'interaction entre les parents et l'école ne peuvent être conditionnés par l'utilisation des outils numériques, car il n'est pas neutre (possible dépendance, coût, connaissance nécessaire, etc.).

- § Il doit y avoir une réflexion collective pour l'utilisation de ces outils dans chaque école et aussi entre les écoles. Ce choix ne peut pas être laissé à une seule personne ou un petit groupe de personnes.
- § Droit au mensonge et droit à la liberté d'expression de l'élève vis-à-vis de ses parents. Il n'est pas normal que les parents reçoivent les évaluations avant que l'enfant soit lui-même au courant.

Les professeurs ne peuvent pas mettre la pression aux élèves via le numérique. Les professeurs ne peuvent pas avoir accès aux heures de connexion des élèves.

Ceila et Imès

JULIEN

On ne peut obliger les parents à avoir un outil numérique. C'est de la discrimination.

ASIA

Dans mon ancienne école j'avais Smartschool c'était horrible. Il faut que Smartschool soit pratique pour les élèves d'abord, pas pour les parents.

DIANA ET WISSAL

S'il devait y avoir une application, toutes les écoles devraient avoir la même. L'accès pour les parents devrait être différent de celui de l'élève : les parents ne devraient pas avoir accès direct aux notes, mais au bulletin en temps voulu.

ADAM, JAMES**ET BILAL**

Il faut minimiser le transfert de documents scolaires (note, retard, exclusion du cours) via le numérique à la maison.

YULIANA ET ZOÉ

Le numérique à l'école doit avoir des limites : tout ce qui est courriers administratifs devrait être envoyé par mails, mais les notes des élèves ne devraient pas être envoyées par mail.

OSCAR ET OLIVIER

L'élève devrait pouvoir s'exprimer et se justifier auprès de ses parents avant qu'ils ne sachent les notes par l'application.

MADIN ET NEHIR

Pour moi toutes les écoles doivent utiliser Smartschool (pour). Le système de Smartschool est très strict. Même si parfois c'est utile, les notifications que les parents reçoivent peuvent empêcher l'élève de s'exprimer (contre). Toutes les écoles doivent avoir les mêmes règles numériques.

FATIMA ET MELINA

On n'est pas d'accord sur le fait que les parents reçoivent dans les applis les notes avant que l'enfant soit au courant. Cela peut stresser, opprimer l'élève. On doit prendre en considération les pauvres qui n'ont pas accès au numérique. Il faut prendre des mesures pour eux.

CECILIA ET INÈS

Les parents ne peuvent pas être au courant des points d'une interrogation avant l'élève.

ARTICLE 6^e

Il est illégal de créer/alimenter
un outil numérique nocif pour
la santé physique ou mentale



6.1

Comment protéger
les citoyen·nes des
programmes et applications
nocives pour leur santé?
(addiction, dépression,
endettement, harcèlement,
hypersexualisation des
mineur·es)





DIANA

Moi j'aime Wattpad, une application de lecture et d'écriture. C'est gratuit et tu as accès à plein de trucs. Après il y a une normalisation de certaines choses sur les réseaux : le harcèlement, la pédophilie, les vidéos qui fuient, les sextapes. Et en général, la misogynie, le racisme, le sexisme... S'il y a un scandale, c'est super valorisé. Tout est scandale. Mais ces contenus, ils ne devraient pas être là ! Moi je n'ai rien demandé. Il devrait y avoir un contrôle.

ANTHONY

On est un pantin, attaché par des fils. On est là tout seul et on pense au monde entier. On sent une attirance irrésistible pour se mettre en contact avec le monde entier. On devient plus intéressé par notre propre popularité que par l'autre. On a beaucoup d'espérance quand on passe du temps sur les réseaux. C'est une spirale affreuse. Les gens en oublient qu'ils ont besoin d'autres choses. Se faire coter par les gens, continuellement. Malaise. À force de parler avec tout le monde, on perd la confiance, on devient méfiants, agressifs. Ça amène à l'anxiété sociale. J'ai été victime de ça. Au PMS à l'école on parlait d'interdire les réseaux sociaux, j'y pense souvent. Comme en Chine. Interdire ça peut être une solution ? En tout cas on est face à de la vraie addiction, de la vraie dépression. Si l'État limitait le temps, au moins ce serait la même chose pour tout le monde. Peut-être que j'ai besoin qu'on me mette une limite ? Pour ne pas devoir gérer ça tout seul ? Ce serait plus facile de se remettre à sortir, à se rencontrer. Aujourd'hui, j'aimerais qu'on entende qu'il y a un combat à mener avec les enfants. Hypersexualisation, addiction, comportement dangereux. Les enfants n'ont pas les moyens de lutter seuls contre ça.

SAVANNAH

Quand une application me propose des vidéos de petites filles, qui dansent par exemple, je signale.



FRANÇOIS

Une enfant de 12 ans était en chat vidéo depuis notre local de jeunes. Elle était sur un site où on peut discuter avec des inconnus. Elle discutait avec un adulte qui avait son sexe en main. On remarque ça tout à coup avec mes collègues et on a coupé. On a discuté avec elle, elle a pleuré. Cet homme lui avait demandé de lui montrer les toilettes et de fermer la porte. Il y a des prédateurs sexuels. Il n’y a aucune sécurité. C’était un choc pour l’équipe. C’est important d’informer tous les enfants qu’ils ont le droit de faire un signalement quand quelque chose cloche.

SARRA

Internet c’est génial pour prendre des nouvelles de nos proches qui sont à l’étranger. J’adore TikTok, Instagram, Snap, Wattpad. Par contre, les réseaux poussent à la comparaison. On se compare toujours aux autres, à l’image qu’ils nous donnent d’eux. Ça peut nuire à notre santé mentale.

ART. 6.1

Les signalements de contenus, d'outils, d'applications et de programmes numériques dangereux pour la santé physique et mentale doivent être gérés par l'État. Ensuite l'État doit analyser ces données et intervenir.

- § Le système de signalement doit être facilement accessible à toute personne ayant un problème de santé mentale ou physique. Et aussi au corps médical qui est en première ligne. Les signalements doivent être traités et des sanctions mises en place.
 - § L'État doit mettre en place des études de santé publique et poser des critères de dangerosité en concertation avec les personnes et les travailleur-euses concerné-es, en utilisant par exemple des critères de captologie (risques d'addiction, de manipulation).
 - § Nous demandons la création d'un label qui rend visible le niveau de dangerosité.
 - § Les créateur-ices/propriétaires d'outils ou programmes dangereux peuvent être poursuivis.
-
-
-

SAVANNAH

« Les signalements doivent être accessibles au corps médical »
 Pour expliquer : le corps médical est en première ligne.

Par exemple les ophtalmologues, ou les personnes qui traitent des dépressions ou des problèmes d'addiction, peuvent le mieux rendre compte de l'étendue des dégâts sur la santé. Et ils peuvent être comme des lanceurs d'alerte ou en tout cas alerter l'État quand il y a danger.

AHMAD

C'est le rôle de l'État de contrôler le système internet. Il ne doit pas laisser ce genre de choses circuler sur internet. Le système numérique c'est une science, qui s'est actuellement tellement développée. Employer ce système numérique ou cette technologie pour les soins de santé est tout à fait efficace. Par contre pour la pornographie, la prostitution, la distribution de drogue sur internet, c'est néfaste et ça doit être interdit. C'est le rôle de l'État d'interdire cela sur internet. Si ça se passe, alors sans aucun doute c'est la faute de l'État. Nous vivons dans un système néolibéral qui autorise tout. Tout est bienvenu. C'est-à-dire tout ce qui fait de l'argent. Dans ce système-là, je ne peux pas dire si ça, c'est légal ou illégal. Mais dans un système démocratique, qui contrôle des choses, ça doit être illégal. Donc je peux dire que : oui l'État doit être responsable.

UNE DÉPUTÉE DU PARLEMENT HUMAIN

L'écran est addictif clairement. Mais pourquoi pas prendre aussi le modèle de la cigarette ? Si on peut définir que c'est hautement dangereux, et que l'entreprise qui émet ce jeu en est consciente, selon certains critères, alors c'est punissable ?

ULYSSE

En tant qu'expert, je souhaite prendre plus de temps pour réfléchir à la question et être aidé pour formuler mon avis.

JULIEN

Il faut ajouter un article sur les « Conditions d'utilisation ». Les créateurs et créatrices de contenu et de programme numérique doivent proposer, en plus du texte expliquant les conditions générales d'utilisation, un résumé clair et précis des conditions générales. Les conditions générales d'utilisation ne peuvent contrevenir au RGPD. Il faut aussi ajouter un article sur « Le principe de précaution ». Le principe de précaution doit être mis en place dans le numérique. Avant la mise à disposition d'un nouveau programme, une étude d'impact doit être faite (santé, santé mentale, écologique et économique).

FLORIANE

Je suis une politique et je me présente aux élections fédérales de 2024. Je voterais contre le fait de rendre illégaux les outils numériques nocifs pour la santé. Il faut faire de Bruxelles un hub de la Health-Tech en favorisant la révolution numérique dans la santé. Accroître l'utilisation des nouvelles technologies et de l'intelligence artificielle dans la santé. Encourager les partenariats publics-privés avec des entreprises et chercheurs spécialisés en IA, y compris les start-up axées sur la sécurité des personnes âgées.

STÉPHANE

Je suis un politique et je me présente aux élections régionales Région wallonne de 2024. Je voterais pour le fait de rendre illégaux les outils numériques nocifs pour la santé. Des lois supplémentaires pour lutter contre l'addiction au numérique sont nécessaires, notamment à l'échelle européenne, contre les grands industriels du secteur qui sont les principaux responsables.

ROBERT

Je suis un politique et je me présente aux élections régionales Région wallonne de 2024. Je voterais pour le fait de rendre illégaux les outils numériques nocifs pour la santé. C'est une évidence.....

MARTIN

Je suis un politique et je me présente aux élections régionales Bruxelles-Capitale de 2024. Je voterais pour le fait de rendre illégaux les outils numériques nocifs pour la santé. Mon parti soutient la mise en place d'un cadre réglementaire sur l'utilisation des outils numériques : limitation des contenus illicites, sécurité informatique des secteurs clés, mise en place d'un comité sur l'éthique du numérique. Mon parti veut définir un cadre éthique strict sur l'utilisation des technologies et lutter contre la cyberdépendance ainsi que les éléments qui la favorisent.

CHRISTOPHE

Je suis un politique et je me présente aux élections régionales Bruxelles-Capitale de 2024. Je voterais pour le fait de rendre illégaux les outils numériques nocifs pour la santé. Oui, j'ai d'ailleurs déposé une résolution au Parlement bruxellois qui reprend certains de ces éléments.

OLIVIER

Je suis un politique et je me présente aux élections fédérales de 2024. Je voterais pour le fait de rendre illégaux les outils numériques nocifs pour la santé. D'accord sur le principe, au nom de la prévention. Je souhaiterais toutefois être davantage informé sur cette proposition.

6.2

Comment fixer la limite
entre liberté, plaisir, arnaque,
censure, manipulation ?





SAVANNAH

J'ai essayé de prendre un téléphone nul, mais assez vite j'ai repris un téléphone chouette. Tout ça a un gros impact psychologique. Difficile d'arrêter. Addiction aux applications. Et franchement c'est marrant, hilarant même ce qu'on trouve sur le Net. Ma consommation culturelle passe aussi beaucoup par internet.

CÉLINE

Ma fille m'a partagé un contenu online où on lui propose d'être prostituée. Elle trouve ça banal. J'ai parlé de plainte. « Non, ça arrive à tout le monde ! »

ADÈLE

L'impact du numérique sur les enfants c'est marquant. Les enfants peuvent beaucoup moins se défendre. Quand ma fille avait seulement un an j'ai vu que les deux trucs qui la rendait vraiment folle, c'étaient le sucre et les vidéos. Dans ces moments-là, elle ne maîtrisait plus son corps, comme si elle était en manque, alors que pour le reste les petites colères passent très vite. Quand même, globalement, ma fille avec le rapport au numérique, ça va. Mais quand on lui propose de choisir entre un dessin animé et un moment d'échange, ou une activité qu'elle adore, elle va toujours choisir le dessin animé parce que c'est trop puissant, trop attractif. Elle ne sait pas se défendre seule de ça.

ANNA

Le numérique c'est chouette parce qu'on peut parler aux gens. Et en même temps tous ces réseaux sociaux peuvent t'isoler aussi. C'est très paradoxal !

LAURA

Je ne sais pas comment je n'y ai pas pensé avant, j'ai une anecdote forte. Mon père de 60 ans est tombé amoureux virtuellement. Il est fragile, cela a creusé sa fragilité. Il a vidé son compte en banque de son plein gré au profit de ces personnes. Et on ne parle pas de petites sommes d'argent. Il ne pourra plus jamais le récupérer. Aujourd'hui encore il ne veut pas croire qu'ils étaient plusieurs, que c'était une arnaque organisée. Il pense que c'est cette femme dont il est amoureux qui s'est fait arnaquer.

ART. 6.2

La dangerosité doit être évaluée dans sa complexité, notamment entre plaisir et addiction :

- § Veiller à ne pas rentrer dans le domaine de la censure.
- § Il faut évaluer la dangerosité d'un outil en fonction du rapport de pouvoir qu'il induit face à l'utilisateur-ice, lorsqu'il y a volonté de manipuler. Et également en fonction du recensement des cas de mal-être physique et/ou mental.

OLIVIER

Je suis biologiste et je pense qu'il y a quelque chose à creuser au niveau de la définition de la santé. Souvent on dit que c'est juste une maladie. Non, c'est aussi le bien-être mental, social et physique. Il faut aussi inclure la santé des générations futures et des milieux naturels.

JULIEN

Par rapport aux entreprises il faut comprendre la démarche. Beaucoup d'entreprises essaient de créer de la dépendance comme le jeu Fortnite, en travaillant sur les circuits de la récompense : avec des notifications, des bruits bien spécifiques, des visuels qui créent du plaisir. Il y a une analyse à faire, jusqu'où vont-ils ? Parce qu'en soi c'est le principe d'un jeu : ça crée de la dépendance. Où est le plaisir et où est la création d'une dépendance de manière volontaire ?

6.3

Est-ce que les créateur·ices d'applications peuvent être tenu·es responsables de « voler » notre attention ?





NORA

Il y a une hypocrisie autour de la liberté. On nous dit : « Le numérique pour plus de liberté ! Tu es libre de l'utiliser ou pas ». Mais c'est faux. Si tu ne le fais pas, tu es sanctionné. C'est un discours paradoxal qui entretient la confusion mentale ambiante.

ZIAN

Je me déplace en fauteuil roulant. Pour moi l'informatique c'est dur psychologiquement. Je vois toujours ma famille à travers des écrans interposés. Ça me fait mal parce que je ne les vois jamais en vrai. Depuis que ma maman est décédée en 2019, même déjà avant, tout est devenu en clic. On prend rendez-vous en ligne et c'est fait. La famille ne prend même pas la responsabilité de venir jusqu'à Bruxelles. Ils prétendent que j'habite trop loin, eux sont à Mons. Moi me déplacer me coûte très cher : je dois faire appel à des transports adaptés pour les handicapés.

On devrait limiter les fonctions de l'informatique à un certain niveau. Les gens deviennent trop dépendants de ça. Même moi. Je suis souvent tenté à aller sur mon ordinateur. Mais je ne me sens pas heureux. Je me sens enfermé dans le monde virtuel quoi ! En plus tout devient de plus en plus payant. Avant il y avait des trucs de streaming gratuits. Maintenant je suis obligé de prendre un abonnement Netflix si je veux regarder des films à longueur de journée. On doit revenir à une vie normale. À une vraie vie quoi.

ANTHONY

Le problème c'est que ça continue à se démocratiser, c'est une économie de marché. On attire les gens. Je vois pas trop ce qu'on peut faire, à part donner de plus en plus d'aide à celles et ceux qui subissent du harcèlement, qui ont des problèmes sur les réseaux. Regrouper les gens. Parler. Ça, ça peut faire du bien. Et c'est vrai qu'il y a un truc bien avec internet : quand on arrive à trouver un groupe, un forum, avec qui on arrive à partager nos expériences, nos émotions. Ça, ça peut faire du bien. En tout cas il faut que les gens continuent à discuter ensemble. Il faut pousser les gens.

ART. 6.3

Capter l'attention d'une personne, à l'insu de son plein gré, pour en tirer du profit à l'aide d'outils, applications ou programmes numériques, est illégal.

§ C'est du vol de l'attention.

§ Demander aux créateur-ices de programme d'appliquer des principes de prévention (définis selon les études de santé publique). Il faut par exemple obliger les applications à décocher les notifications par défaut.

JULIEN

Il ne faut pas seulement « demander » aux créateurs, il faut les obliger ! Et que les propriétaires des outils restent responsables des failles de sécurité.

Par exemple : si une voiture « intelligente » a un accident parce que le programme a connu une faille, le propriétaire du programme est responsable.

OLIVIER

À la Silicon Valley, certains canalisent leur création. Le scrolling en gros c'est faire passer son doigt ou sa souris pour faire passer l'information. C'est un puits sans fond, sans fin, on a envie de regarder ce qu'il y a derrière.

Aza Raskin, le créateur de ce truc, a décidé d'inventer maintenant un scrolling qui n'est pas infini. Plus on scroll, plus ça ralentit. À la fin ça devient tellement lent qu'on ne peut plus scroller. Il a pensé à cet outil parce qu'il a vu que sa première invention poussait à l'addiction.

6.4

Comment limiter la pollution
et l'exploitation humaine
des outils numériques ?



**LAURA**

Je suis préoccupée par l'impact environnemental du numérique : fabrication, utilisation, déchets. Ça a l'air immatériel, mais ce sont des infrastructures gigantesques. Les métaux nécessaires à la fabrication sont manipulés par des enfants dans des situations extrêmement précaires. L'impact sur le vivant est gigantesque. Et il dépasse l'échelle nationale : loin des yeux, loin du cœur, loin des lois ?

JULIEN

Je m'inquiète de l'évolution globale de la place des outils numériques. Il y a l'impact sur la santé mentale, sur la dépendance, mais surtout l'impact environnemental. En effet, sous l'objectif de la croissance, de la vitesse de transfert de l'information, de « l'efficacité », on met sous silence le coût énergétique de l'extraction des matières premières, de leur transformation. Sans parler du coût énergétique du stockage des données.

OLIVIER

Juste au niveau matériel déjà, le numérique n'est pas une solution. Le pic de cuivre est projeté pour 2040 et, si on pousse le bouchon, 2075. À ce moment, il commencera à y en avoir de moins en moins. C'est un moment où ça s'inverse. Il en restera toujours, mais il y aura des tensions géopolitiques.

CÉLINE

La santé, c'est aussi le logement, le quartier, le stress vécu au quotidien... nos conditions de vie déterminent notre santé. Il y a nous, mais il y a aussi ceux qui fabriquent les appareils numériques, invisibles. Les appareils numériques mettent en péril leur santé, comme celle de notre planète.

FIONA

On oublie que les ondes du téléphone ont un impact sur notre cerveau. Ça me préoccupe. J'aimerais qu'on m'informe.

QUENTIN

Moi je trouve que c'est une forme de néo-colonialisme, dans un contexte de néolibéralisme. On parle jamais de tous les impacts écologiques et économiques de la numérisation.

ART. 6.4

L'importation nationale des outils numériques doit être contrôlée et limitée par année, car ils polluent la Terre et nuisent gravement à la santé de celles et ceux qui les fabriquent et/ou les utilisent.

§ L'État doit contrôler l'implantation d'antennes dans le territoire pour protéger la santé des citoyen·nes et respecter le principe de précaution. Tenir à jour des études indépendantes sur le risque des ondes et communiquer publiquement les résultats.

METTRE EN PLACE UNE
TAXE CARBONE
NUMÉRIQUE

JULIEN

ARTICLE 7^e

Le droit à la coupure numérique peut être invoqué au nom de la santé par toute personne, en toutes circonstances



7.1

Faut-il protéger le droit
d'être déconnecté·e ?



**JESSICA**

Je ressens le besoin de me justifier de ne pas être joignable. Surtout envers mes amis. Peu comprennent ce droit.

DARREN

Le numérique fragilise clairement la santé mentale dans le monde du travail. Omnipotence d'objet-écran, des mails, des groupes WhatsApp... On doit soi-même imposer des frontières. Cela devient de la responsabilité du travailleur de mettre des limites entre privé et public, car on utilise les mêmes objets au travail et dans notre intimité. Je sens que ça commence à me toucher, à me peser. Désactiver les notifications, cela devrait être normal quand on est chez soi. Et en même temps moi le premier j'envoie des messages le soir à mes collègues quand je pense à un truc. C'est pas facile.

SAVANNAH

Faut que je pense à m'acheter une souris, un rehausseur pour mon écran. Le numérique c'est quotidien au travail et je me rends compte que l'ordinateur me fait mal.

À part les conséquences physiques, je sens la pression constante de devoir être joignable. Messages professionnels, famille, amis. Je passe mon temps à devoir répondre à des trucs. C'est chiant. J'en ai marre, mais je continue.

FIONA

Être joignable tout le temps. Par exemple pour ma mère. Encore un stress.

ANAÏS

Le téléphone me rend anxieuse. Je me mets facilement en coupure numérique. Certains ne comprennent pas. Je sens de la culpabilité. Je me coupe d'informations importantes. C'était très difficile pendant les études. Est-ce que je dois toujours répondre aux groupes ? À tous les messages ?

ANNAËLLE

Mais il y a aussi des aspects positifs. Le numérique permet de maintenir le lien social, que ce soit pendant le confinement ou dû à une distance physique. Pendant le confinement ma grand-mère s'est retrouvée fortement isolée et on a senti que l'isolement avait eu un impact sur sa santé mentale, et aussi



physique. Mais grâce aux appels vidéos qu'on a pu mettre en place, elle s'est à nouveau sentie soutenue et entourée.

SARRA

On m'a volé mon téléphone. La carte de banque, les photos de la carte d'identité, je devais rester joignable...

Le stress commence à monter. C'est grave en fait. J'ai fait beaucoup de démarches. J'ai bloqué ma carte. La police me demande un numéro de référence que je n'ai plus. Je voulais porter plainte, mais ce n'était pas possible. Beaucoup beaucoup de stress en fait.

ÉLISE

Ça a changé avec le confinement. Moi par exemple au boulot on a changé d'ordinateur. C'est un nouvel ordinateur où il y a un téléphone dedans aussi. Et en fait nos heures de travail commencent à partir du moment où on ouvre l'ordinateur.

Donc, où qu'on soit, même au bureau, aujourd'hui travailler c'est être devant un ordinateur. Quand on écrit un document, il est écrit online. On n'a plus d'imprimante. On n'a même plus le droit de le sauver pour un truc personnel. Tout est à la fois contrôlé et online. Je sais qu'il y a eu une bataille avec les syndicats, mais ça a quand même été une imposition de force qui est restée après le confinement.

ART. 7.1

Dans le cadre du travail au bureau ou en télétravail, une alternative non numérique obligatoire ou un pourcentage maximum du temps de travail sur écran (par exemple 50 %) doit être mis en place.

- § L'utilisation d'un numérique hors-ligne doit être privilégiée, pour ne pas banaliser les interruptions, la perte de concentration et la surveillance (mails, chat, zoom, enregistrement de l'activité). À ce niveau-là aussi, un pourcentage connecté/non connecté est à définir.
 - § Valoriser les moments informels et humains entre collègues et sur le terrain comme du temps de travail et encourager la créativité pour travailler autrement sans numérique.
 - § Droit à la déconnexion en dehors du temps de travail. Par exemple : mise en attente des mails envoyés entre 18 h et 7 h du matin.
 - § À titre individuel, dans le lien avec l'école, les services ou avec ses proches, tout un chacun doit pouvoir être déconnecté sans se justifier.
-
-

JULIEN

Dans la mesure du possible. Dans certaines matières, il est impossible de travailler sans le numérique ou d'imposer un maximum de temps de travail sur écran. Par exemple en infographie ou en webdesign.

**UNE EXPERTE DU
PARLEMENT HUMAIN**

Je pense que c'est effectivement important de mettre la notion de télétravail dans l'Article 7. Avant le confinement j'avais une heure de télétravail par semaine. Après, j'en avais toujours trois ou quatre. Il y a quelque chose là qui a été fait de force, sans qu'il y ait discussion, concertation. C'est à réguler absolument. Moi, il y a un an — donc post-Covid avec des résidus assez forts — si je voulais faire strictement les tâches essentielles, c'est 10 heures par jour devant un écran. C'est-à-dire travailler, suivre la scolarité des enfants — obligatoire de passer par Smart-school — et les démarches administratives basiques, je ne compte même pas les loisirs et les communications de complaisances. Et ça mène au burn-out numérique. Moi ça m'est arrivé et il y en a énormément.

ERICK

Je pense qu'il est important de différencier quel type de coupure et quel type de numérique. Aujourd'hui effectivement l'écran est omniprésent. Aujourd'hui basiquement avec un PC on fait beaucoup de choses qu'on ne ferait plus autrement. On ne va plus utiliser une vieille machine à écrire ! On va écrire sur un traitement de texte parce que ça a plein d'avantages. Mais on peut concevoir un numérique déconnecté. Parce que le problème, et le problème aussi de la quantification, de la surveillance, du temps, c'est d'avoir un numérique qui est connecté et qui contrôle tout. Or on peut très bien l'utiliser comme un outil de manière déconnectée. On peut alors dire que dans le cadre du travail, le travailleur ne peut être contraint à la connexion — pour recevoir les mails, les notifications, les appels, etc. — que de manière très limitée.

CHRISTOPHE

Je suis un politique et je me présente aux élections régionales Bruxelles-Capitale de 2024. Je voterais pour le droit à la coupure numérique. Sur le principe, c'est vers là qu'on doit aller. Mais il faut faire attention à la praticabilité des mesures. Les règles trop rigides sont contreproductives et ne peuvent pas résulter en des tracasseries administratives démesurées et supplémentaires pour les entreprises.

STÉPHANE

Je suis un politique et je me présente aux élections régionales Région wallonne de 2024. Je voterais pour le droit à la coupure numérique. Pourquoi ? Nous sommes pour un droit à la déconnexion et une société où le numérique est une option et non une obligation.

FLORIANE

Je suis une politique et je me présente aux élections fédérales de 2024. Je voterais pour le droit à la coupure numérique. Importance de la technologie dans l'amélioration des soins de santé et dans la simplification administrative, tout en mettant un accent sur la protection de la vie privée avec une cybersécurité rigoureuse. Le droit à la coupure numérique, cette approche équilibrée suggère une reconnaissance des avantages technologiques tout en protégeant les individus contre ses excès potentiels.

OLIVIER

Je suis un politique et je me présente aux élections fédérales de 2024. Je voterais pour le droit à la coupure numérique. La numérisation et le téléphone portable ont entraîné une grande perméabilité entre vie professionnelle et privée. Il faut la redéfinir.

MARTIN

Je suis un politique et je me présente aux élections régionales Bruxelles-Capitale de 2024. Je voterais pour le droit à la coupure numérique. Mon parti souhaite assurer un droit à la déconnexion numérique et l'étendre à l'ensemble des entreprises, y compris celles employant moins de 20 travailleurs. Il est primordial d'encadrer le télétravail (et le travail) avec une attention particulière apportée au bien-être et à la santé au travail. Le droit à la déconnexion doit être garanti au niveau européen.

ROBERT

Je suis un politique et je me présente aux élections régionales Région wallonne de 2024. Je voterais pour le droit à la coupure numérique. Rien à ajouter.

7.2

Comment contrôler le partage et la suppression de nos images et de celles de nos enfants ?



**ANONYME**

Devenir n'importe qui à travers un écran ?

SAVANNAH

C'est effrayant de savoir que quelqu'un qui entre dans ton téléphone a accès à toute ta vie.

FRANÇOIS

Nos animateurs ne savaient pas comment fixer des limites avec certains enfants qui regardaient leur compte Facebook privé.

Quel partage entre les communications avec le public dans le cadre de ton travail et ta vie privée de travailleur social ?

LISA

Moi j'aime les réseaux sociaux. Snap, Insta, Netflix, Disney +, YouTube... Les séries, les films, ça fait passer le temps. Bon, pour le harcèlement, Twitter c'est l'appli n° 1 ! Dès que tu mets un tweet, ça peut partir n'importe comment. Tu postes une vidéo, ça devient un mème. Et les hommes sur les réseaux sociaux ils se sentent puissants. Comme dans la vraie vie d'ailleurs, mais là c'est pire. Les gens se cachent derrière leur écran. Si t'es une fille, ils se permettent de faire plein de remarques sur toi, sur ton physique. Alors que dans la vraie vie ils ne se permettraient pas. C'est grave. Après on dit que c'est la faute des filles, qu'elles savaient à quoi elles s'exposaient en postant leur image. Encore une fois c'est la faute des victimes !

ANNAËLLE

Les réseaux sociaux influencent l'image de soi, il y a un bombardement qui nous pousse à nous conformer à la représentation de la société, par exemple : d'un beau corps, du dernier défi sur TikTok pour obtenir X followers, ... Sinon tu n'es rien et donc exclu.

**ANAÏS**

J'ai revu une amie que je n'avais pas vue depuis longtemps. On croyait savoir tout de l'autre grâce aux réseaux sociaux. Malaise au café. Plus rien à se dire après toutes ces années. Il y a une dichotomie virtuel/réalité. On a imaginé une réalité fictive, une amitié fictive.

LAURA

Ma grand-mère partage des vidéos de mon fils dans son bain sur les réseaux sociaux. Quand je m'y oppose elle se vexe. Mais pourquoi s'obséder à banaliser les images à ce point ? Alors qu'est-ce que je fais ? Je signale comme contenu inapproprié...

ART. 7.2

Droit au contrôle de son image et de celle de son enfant, et de qui la (re-) publie.

- § Droits aux enfants à donner leur avis sur l'utilisation de leur propre image en plus de l'accord de leurs parents. Systématiser la double autorisation.
- § Sensibiliser les enfants aux rôles et impacts des images dans la société dès le plus jeune âge.
- § Les réseaux sociaux et fabricant-es de logiciels doivent communiquer clairement de ce qu'ils font de nos images. Propositions : obligation d'écrire en grand sur la page d'accueil, ou apposer un pictogramme, ou création d'un label.

UNE DÉPUTÉE DU PARLEMENT HUMAIN

On ne questionne pas le fait que certaines entreprises s'abrogent le droit de faire ce qu'elles veulent avec notre image. Ce n'est pas qu'une responsabilité du consommateur qui parfois n'y connaît pas grand-chose.

Les entreprises n'ont pas le droit de nous imposer ça et de jouer sur l'ignorance des gens pour permettre de diffuser des images entre les particuliers, sans le consentement des personnes.

DIRK

Le Droit américain et le Droit européen sont très différents pour ça. Le Droit européen donne la protection à travers le RGPD.

Aux États-Unis, Facebook, etc., les règles sont différentes. Tant que l'entreprise est capable de faire du business, c'est bon.

Là le RGPD ne marche pas.

Et c'est à tel point que maintenant en Allemagne ils font même le RGPD sur Microsoft World, enfin ils essaient, car les règles ne sont pas les mêmes que celles en Europe. Donc quelque part en Irlande, par exemple, le Droit américain va primer parce que c'est la société mère qui est là-bas.

7.3

Quelles qualités de vie sont menacées par le tout numérique et doivent être défendues?





ANTHONY

Maintenant je demande au maximum de se voir en vrai. Par message c'est possible, mais y a pas le feeling. Les gens oublient qu'ils ont besoin d'autres choses que les réseaux sociaux, qui sont quand même très superficiels. Se faire coter par les gens continuellement. Malaise. À force de parler avec tout le monde, on perd la confiance, on devient méfiants, agressifs.

GEORGES

Accueillir la vie aujourd'hui c'est tout prévoir. Trouver une crèche avant même d'avoir conçu le bébé. Il n'y a plus de spontanéité. La santé physique et la santé mentale, c'est lié. Attendre agit sur notre santé mentale.

NORA

Je suis assistante sociale et je vois comment le temps s'est transformé avec le numérique. Les délais ne sont plus ceux des humains, mais des machines. On ressent l'immédiateté et l'urgence au quotidien, c'est à devenir dingue. Ça ne s'arrête jamais. Il y a une culpabilité toujours présente, qui nous use. C'est un contexte anxigène, angoissant. L'insécurité est constante, car paradoxalement on est toujours nous aussi en train d'attendre la réponse. Les délais de traitement peuvent être très longs, on n'a presque plus de possibilité de s'informer en parlant avec un humain. « Et si le bénéficiaire, à qui je viens de créer une adresse mail pour envoyer sa demande, reçoit la réponse, mais qu'il n'ouvre pas sa boîte mail et que le délai de réponse est dépassé ? Est-ce que je dois ouvrir moi-même sa boîte mail ? » La charge mentale est énorme, tant pour nous que pour le public.

LAURA

Sur zoom et autres, il n'y a aucun partage d'énergie, de good vibes, d'émotions.

MEIMOUNA

Un jour on va plus voir personne ? Plus parler à personne c'est pas une vie ! Ça va arriver ! La solitude ça va être une maladie. Il faut penser avec les gens, avec tout le monde. Sinon la vie n'a pas de sens.

ART. 7.3

Droit de vivre à un rythme humain et à une échelle humaine, droit à l'improvisation, à la spontanéité, à la créativité du quotidien, à la lumière naturelle...

OLIVIER

Je suis biologiste. Plein d'études le montrent : si tu mets un enfant devant du numérique et que tu ne le nourris qu'avec ça, il va être raciste et sexiste parce que c'est ce qui domine sur les réseaux sociaux. C'est très différent d'être confronté à des remarques racistes ou sexistes en vrai. Ou d'en faire. La réalité, elle, n'est pas créée à partir de nos likes. Elle ne nous fait pas croire que ce qu'on dit est normal. Sur internet, on se confronte peu à la réaction directe des gens. On crée de la distance avec nos contacts sensoriels et sensoriels, avec le monde. Pourtant on a l'impression d'être dans le vrai monde. Notre cerveau est fragile par rapport au numérique.

UNE DÉPUTÉE DU PARLEMENT HUMAIN

Vous avez mis le droit à vivre à un rythme humain etc., est-ce qu'on ne peut pas ajouter là le droit à la lumière naturelle ? Parce que le problème avec le numérique est que l'écran supporte mal le soleil. Donc quand on travaille numériquement, ça nous force à être loin de la lumière naturelle. Je pense que ça peut vraiment provoquer des problèmes de santé. Quand on était en télétravail, il y a des gens qui se sont retrouvés avec un problème de vitamine D très concret.

ARTICLE 8^e

Les compétences humaines
sont protégées, pour garantir la
santé des citoyen·nes et le bon
fonctionnement de la collectivité



8.1

Faut-il protéger certaines compétences humaines en tant que compétence non remplaçable par le numérique ?





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. Et nous, en tant que travailleurs sociaux, nous pourrons aussi tenter de comprendre, reformuler sa 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 ce mail).

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.

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.

AMINA

Je demande toujours à ma fille de m'aider pour le numérique. Elle a 27 ans. Elle n'a pas toujours le temps. C'est l'Amérique ou le numérique ? Le numérique c'est comme un pays.



FATMA

J'ai pas d'enfant, pas de mari. Il me faut toujours de l'aide pour le numérique. Je suis gênée de toujours demander. J'aimerais me présenter moi-même.

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 mini-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. Bon moi j'ai rencontré des humains, ce n'était pas du numérique, mais ces humains ont 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 le 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 ne 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 quatre générations et je suis tombé dans les mêmes merdes que ceux qui arrivent d'autres pays.

Et moi j'ai les codes au moins. Ouais on pourrait bien inventer d'autres sortes de métiers qui seraient bien utiles.

ART. 8.1

Les compétences humaines doivent être protégées, afin de garantir la qualité des services. Le numérique ne peut pas remplacer l'expertise humaine.

§ Les temps de rencontre réelle et de qualité sont obligatoires pour avoir le droit d'exercer un service à la personne (pas de consultation médicale par téléphone ni de visioconférence généralisées). Dans la mesure du possible le suivi médical doit être mené par la même personne.

§ La communication en face-à-face est reconnue comme ayant une autre valeur que celle via le numérique. Le face-à-face est le fondement de la communication et le numérique est complémentaire. Elle permet un échange qualitatif complexe, comme l'adaptation du langage en fonction de l'interlocuteur-riche.

§ Pour le ou la travailleur-euse, le maintien du lien en présentiel (avec le public, le ou la client-e ou sur le terrain) est reconnu comme un droit, car cela permet de préserver le sens à son travail.

OLIVIER

Protéger la qualité des services oui. Mais je dirais aussi la transmission. C'est super important. En effet, avec le numérique ce ne sera pas le même niveau de qualité. Et surtout d'un seul coup toutes les compétences sont dans cet objet-là (il montre son téléphone). Je perds cet objet, je perds la compétence. Alors que si c'est dans un cerveau humain, il y a une tradition orale, tu peux la transmettre, ça peut se multiplier très rapidement. Sans besoin d'électricité, sans besoin de grand-chose en fait. Les politiques doivent dès maintenant lancer la diversification des professions (numérique/non-numérique) pour conserver les savoir-faire. C'est du bon sens paysan. On ne peut pas prendre le risque de perdre les compétences. Car plus on entre dans le numérique, plus on va les perdre. Le numérique est une usine à perdre les compétences. On centralise le savoir chez quelques personnes. Qui tire du profit de cette performance? Les ultra-riches bien sûr. Le numérique n'est pas du tout horizontal. Ça peut parfois en donner l'impression, mais il y a quelques gros qui dominent : Elon Musk, etc.

DIDIER

Voici une proposition d'ajout d'article : Partage des connaissances : Le numérique doit servir au partage, sans discrimination et sans but lucratif, des connaissances et des données scientifiques et médicales communes pour l'amélioration de la résilience et de la longévité en bonne santé de tous les citoyens.

LA REINE DU

PARLEMENT HUMAIN

Moi j'ai un problème avec « la communication humaine et nécessaire ». Je dirais que la communication humaine est le fondement de base, et le numérique vient en complément. Et pas l'inverse. Il faut renverser vraiment la proposition. Parce que ce qui m'embête avec l'histoire d'opposer le face-à-face et le numérique (un face-à-face qui serait plus fin, plus intéressant) c'est que je pense que certains nous présentent des outils numériques où on aura l'impression d'être en face-à-face, mais ce ne sera pas vrai. Les entreprises vont améliorer les outils en disant « oui oui ces problèmes-là on les a réglés ». Mais ontologiquement et philosophiquement presque, est-ce qu'on est fait pour ça? Donc « les compétences humaines doivent être protégées » point. On n'a pas à argumenter.

8.2

Y a-t-il un risque de
vulnérabilité pour
les tâches qui passent
au tout numérique ?



**ADÈLE**

Il y a le virus dans le corps, mais aussi le virus informatique. Quand on informatise le système d'un hôpital, c'est un gros risque. Le hacking est une réelle menace, un outil puissant et dangereux.

OLIVIER

En France il y a une pénurie de médecins. C'est aussi politique. On a cassé l'hôpital. On se rend compte qu'il n'y a plus de médecin et on se sert du numérique pour parer à la perte médicale. On externalise la médecine dans un objet numérique. On pourra faire toutes les consultations à distance. On va penser que quelques généralistes par région suffisent. On va en former de moins en moins. C'est un cercle vicieux !

GEORGES

Prouver qui on est. On nous impose le numérique pour prouver qui on est. Je fais des cauchemars parfois : disparaître administrativement. On me retrouve plus : plus de numéro, plus de dossier, plus de traces de mon existence. Ça veut dire plus de revenus, plus de compte en banque, etc. Je ne suis plus rien.

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.

NAJIHA

Moi, j'ai ma fille, elle m'aide. Mais elle va faire sa vie. Elle va pas rester avec moi tous les jours. Les enfants qui aident leurs parents, un jour ils vont faire une grève !

ART. 8.2

Toute tâche dépendant uniquement du numérique (programme, algorithme...) est interdite. Ceci afin de se protéger d'une déresponsabilisation, d'une ultra-dépendance à la machine, de perte de savoir-faire, de pertes de données ou d'attaques informatiques.

§ Investiguer autour des algorithmes, car absence de ressources au Parlement humain du numérique du 9 décembre 2022.

- ⇒ Voir « Est-ce qu'on peut savoir si une décision concernant notre dossier a été faite par un algorithme ? » p. 274
- ⇒ Voir aussi Art. 2.3, où vous pourrez lire l'interview de Merlin, chercheur en Intelligence artificielle, que nous avons interrogé suite à cette demande d'investigation.

NADINE

Je pense que les banques, leur préoccupation de tout temps a été de satisfaire les actionnaires. Elles sont elles-mêmes dans un engrenage et dépendantes de plein de choses. Je pense qu'on leur a demandé, à cause de la numérisation, de faire le travail de certaines administrations de contrôle, elles ont plein de protocoles.

Donc ça les arrange d'avoir à numériser parce que toutes les tâches qui ne sont pas productives sont numérisées. Il y a très très peu de banques éthiques. Le monde bancaire est quand même très particulier. Il a oublié l'objectif final des usagers.

OLIVIER

Que devient une smart city dans un pays en guerre ? Les militaires d'ailleurs sont souvent contre les smart cities. Les militaires sont un peu des spécialistes de la « robustesse ». Ils savent que la guerre peut arriver. Que l'on utilise le numérique dans une vision à long terme, pourquoi pas ? Il peut faire partie d'une stratégie de diversification, qui permet d'être plus fort en cas d'accident à grande échelle. Mais attention, car comme il est performant le numérique écrase le reste. Il faut le remettre à sa place. Et si on veut du numérique permanent : alors il faut se doter de mines dans notre propre pays, des mines propres.

Comme je suis biologiste, j'ai envie de comparer cette survie à long terme, opposée à la performance de l'instant, avec un autre exemple caricatural : l'agriculture intensive. C'est une agriculture de la performance, récente hein ! C'est un modèle de 1945, donc vraiment un modèle post guerre mondiale. On annule les fluctuations en mettant engrais, pesticides et irrigation. Et il y a une forme d'addiction qui s'installe parce qu'on a un rendement énorme. Et maintenant on attend ce rendement énorme tous les jours. Sauf qu'en faisant ça, on appauvrit les sols, on appauvrit les campagnes, les paysans... Du coup on met encore plus d'engrais, etc. Une escalade infernale. C'est de la performance contre-productive à tous points

de vue. La version robuste c'est l'agroagriculture, l'agroécologie, la permaculture. Avec l'agroécologie on fait des rendements plus faibles, un peu, pas tellement que ça. Mais par contre on laisse l'écosystème s'autoréguler avec son hétérogénéité. Et avec ça on crée de l'autonomie active. C'est un système qui est beaucoup plus adaptable : s'il y a une grosse fluctuation, le système va tenir.

Le mot autonomie est chargé. L'autonomie active, dans ma bouche, c'est pour dire : créer les conditions pour qu'avec ce qu'on a sur place, les compétences qu'on a sur place, on est capable de répondre à quelque chose qui est imprévisible. C'est ça l'autonomie active. Et ça veut dire qu'il y a des choses qu'on fait à l'instant T qui nous paraissent inutiles, du temps perdu, et qui en fait nous donnent des cordes pour répondre plus tard à quelque chose qu'on n'aura pas prévu. Donc c'est vraiment l'anti-taylorisme, l'anti-optimisation.

8.3

Les soins peuvent-ils
dépendre du numérique ?



**GEORGES**

On doit organiser sa santé physique. On doit presque prévoir quand on va avoir mal aux dents. « Rendez-vous dans 6 mois ». Si vous avez un rhume, vous pouvez aller directement chez votre généraliste ? Mon frigo est rempli de vaccins. En attente d'un rendez-vous pour me les mettre dans les veines. La vie est devenue un voyage. Faire ses bagages. Préparer ses rendez-vous comme de grands départs.

ALINE

Google translate et google image, franchement c'est super en tant que médecin pour nous aider à expliquer aux patients.

SAVANNAH

Je suis suivie dans une maison médicale qui fait des permanences sans rendez-vous, gratuites. C'est vital.

DANIEL

Je veux parler du rapport soigné/soignant. Si on doit formuler des lois sur le numérique je pense que c'est très important. D'abord il faut protéger l'éducation du patient, car les relations avec les soignants sont toujours potentiellement dangereuses. La santé est peu compatible avec la numérisation, surtout avec l'autorité qu'elle lui donne.

Lors de mon dernier soin, dès l'accueil j'ai été mal aiguillé par les redirections préprogrammées (avec des codes). Il est nécessaire de préserver ce moment humain avec un avis de prédiagnostic qui soit basé sur un face-à-face. Cela m'inquiète beaucoup. Le dossier médical risque de faire loi par rapport au médecin traitant.

SIHAM

Je travaille en Maison médicale et je trouve que les informations médicales qu'on peut trouver sur internet ça aide aussi les gens à se gérer. Ça change le côté paternaliste qu'on peut avoir. Moi je leur donne aussi des sources chouettes sur internet, parfois même des comptes Instagram sur des questions sexo qui sont super bien faits.

WISSAL

Quand on est jeune, y a plein de choses qu'on ne sait pas, donc internet ça nous aide vraiment. J'aime l'application Flo pour les cycles de menstruation. T'es prévenue à l'avance. Il y a plein



d'articles gratuits intéressants, par exemple sur l'endométriose. Après il faut doser. Les recherches poussées peuvent nous amener à s'autodiagnostiquer de fausses maladies. Tu tombes vite sur le négatif. Peu de choses te rassurent sur internet.

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.

ANAÏS

Ma maman a 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, incomplet, 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.

NADIA

Je suis médecin et je trouve que le numérique pour le partage des données c'est pratique. Tu sais si ton patient a été hospitalisé par exemple. Enfin... quand ça fonctionne. Parce que quand ça ne fonctionne pas, c'est un cauchemar. On n'a plus accès aux résultats, on doit passer plein de coups de fil, on peut aussi perdre énormément de données si tout se supprime. Quand ça bug c'est le cauchemar. Le numérique c'est le fantasme de l'efficacité : moins de travailleurs qui font beaucoup plus de choses. Mais c'est pas comme ça que ça se passe. C'est une question d'intention. Il faut nuancer. Il y a aussi plein de choses qui sont prises en charge par le numérique et qui nous aident. Commander des médicaments par exemple. Mais bon, le vrai problème avec les hôpitaux c'est le manque de personnel et le numérique ne vient rien arranger.

ART. 8.3

L'accès aux services de santé ne peut pas dépendre uniquement du numérique, tout comme le diagnostic et les soins.

- § Garantir un accès humain et direct aux soins, et un numéro de téléphone avec un temps d'attente limité
- § Il est de la responsabilité de l'institution de soins de proposer des alternatives à toute personne qui ne sait pas utiliser les outils numériques, et pas l'inverse.

⇒ Voir aussi Art. 1

UNE EXPERTE DU PARLEMENT HUMAIN

Ce n'est pas seulement l'accès au soin, c'est aussi le diagnostic. L'expertise humaine devrait être plus importante que le protocole.

8.4

Est-ce normal de ne pas pouvoir rencontrer « en présentiel » les personnes responsables de notre santé, de notre emploi ?





AMINE

Durant une permanence avec un psychologue de proximité, une bénéficiaire m'a confié durant toute la séance ses difficultés rencontrées avec un centre d'e-learning. Sa difficulté la hantait : le fait de ne pas pouvoir avoir accès à un responsable de centre d'e-learning l'angoissait profondément. Cette difficulté a accentué sa précarité. Elle participait 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

Il y a une sélection des humains entre eux. J'étais à la rue, je devais vraiment trouver du taf. Le restaurant KFC m'a proposé un poste comme intérimaire, mais présenté comme un CDI adapté. Les commandes, on faisait 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 y arrivaient pas. J'ai vite compris que j'étais le seul employé, tous les autres étaient des étudiants. Cinquième 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 dû 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 rendus nous-mêmes numériques, et ça, c'est répugnant.



ROGER

Le numérique est utilisé pour décourager dans les démarches, Par exemple quand on n'a pas de réponse à un courriel. Ou parfois on ne nous donne pas la possibilité de répondre à un courriel.

CÉLESTINE

J'ai pris rendez-vous avec un médecin. Le jour du rendez-vous arrive et on me prévient que la séance ne se passera pas chez le médecin, mais par zoom. J'étais fâchée : 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 notre échange me pose vraiment question. Les médecins sont des gens qui ont déjà 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.

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 sur place.

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 avec la personne c'est bon ou pas bon. Même 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 ?

LA REINE DU PARLEMENT HUMAIN

Je voulais ajouter un petit truc, je n'ai pas suivi tous les débats.

Mais je me demande un truc. La mondialisation et la libéralisation des capitaux ont fait que les politiques n'ont plus le pouvoir qu'ils avaient avant. Et ils peuvent mettre leur responsabilité sur d'autres qui sont cachés dans la finance. Je me demande si le numérique aussi, du fait que c'est codé à l'extérieur par des sociétés informatiques et que le responsable, par exemple le directeur de la banque, ne sait peut-être pas lui-même comment on a codé les applications que la banque utilise — je me demande si le numérique en général ne déresponsabilise pas les « responsables ». Il faut le garder en tête.

MERLIN

Cette question est centrale avec les algorithmes et l'intelligence artificielle : à qui est-ce la faute quand il y a des biais, de la discrimination ? Aux informaticiens ? Il est clair qu'on n'enseigne pas aux informaticiens une vision politique de leur métier. Ils sont très peu sensibilisés au fait que les algorithmes qu'ils vont créer vont influencer le monde. Est-ce que les informaticiens devraient être plus impliqués ? Il faut aussi savoir qu'il y a plein de personnes qui bossent sur un algorithme, avoir une vision d'ensemble n'est pas si facile. Et les entreprises aiment aussi bien se cacher derrière les algorithmes quand elles sont accusées de biais : en disant qu'elles ne comprennent pas et que c'est la faute des informaticiens. Le fait qu'on ne sait pas sur qui mettre la faute est un des outils qu'utilisent ces entreprises pour faire ce qu'elles veulent.

8.5

Comment gérer l'adaptation
continue des outils
numériques pour protéger
les travailleur·euses ?





JESSICA

L'automatisation dans le travail génère du stress. Après mes études, j'ai bossé dans une grosse librairie. À un moment tout le système informatique a été changé très rapidement. Il y avait des bugs, le stress du Covid, le stress de ne pas comprendre, d'être incompetent, qui nous poursuit le soir jusqu'à la maison. On avait moins de contact client. Cette période reste en moi — en nous les employés — comme quelque chose d'assez traumatique. On n'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 sont numérisées. 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 maîtrisaient plus les nouveaux systèmes ou programmes. Ils ont été virés. Puis de plus en plus de stress, de malades. Ensuite 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-bas, 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 difficultés pour résoudre les problèmes.

ART. 8.5

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 dernier·ères.
- § Il doit être adapté et accompagné de formation sur demande des travailleur·euses.
- § Un·e travailleur·euse peut attaquer sa direction si elle lui impose un programme qui nuit à sa santé mentale ou physique.

UN DÉPUTÉ DU PARLEMENT HUMAIN

Il y a une pression dans l'organisation qu'il faut prendre en compte. Oui c'est bien de co-concevoir les outils numériques. Mais en vrai le travail ce n'est pas la démocratie. Ça passe par de la contrainte et des rapports de force. Les gens essaient de se mobiliser, mais c'est de plus en plus difficile.

UNE RAPPORTEUSE DU PARLEMENT HUMAIN

En effet. Pour cela le dernier paragraphe qu'on vient d'ajouter est essentiel, c'est le plus fort pour défendre la santé : le ou la travailleuse doit pouvoir contre-attaquer si ses droits sont bafoués.

Synthèse des lois

Chapitre 1

Rester accessible d'humain à
humain : une nécessité pour
l'accès aux services essentiels
et aux droits fondamentaux

ARTICLE 1^{er}

Tous les services publics et privés doivent proposer un accompagnement humain

ART. 1.1

Les services essentiels (publics ou privés) doivent proposer un accompagnement humain sans condition, afin d'être accessibles et démocratiques. C'est-à-dire :

- § Les services essentiels = tous les services qui permettent aux personnes d'accéder à leurs droits (administration, santé, justice, banque, assurance, syndicats, etc.).
- § Accompagnement humain = guichet ouvert sur un lieu physique ET un numéro de téléphone avec un temps d'attente limité.
- § Sans condition = gratuitement, sans rendez-vous, sans obligation de maîtrise de la langue, etc.

ART. 1.2

L'accompagnement humain est un droit, car près d'un-e Belge sur deux est vulnérable face au numérique. Si ce droit n'est pas respecté, il s'agit de discrimination, de non-respect de la démocratie, voire de mise en danger de la vie d'autrui.

- § Au niveau local, par quartier, un maintien obligatoire des guichets pour les banques, l'aide sociale, la police de proximité, les syndicats, les mutuelles et les gares.

ART. 1.3

L'accompagnement humain a un coût, les services doivent le financer eux-mêmes, sinon c'est de l'exploitation indirecte en faisant reposer le coût sur les travailleur-euses sociales, les proches, les aidant-es.

ART. 1.4

L'État doit contrôler que les services publics et privés garantissent une accessibilité humaine.

§ Proposer un label « service humain » pour les administrations et les services privés.

§ Si les services publics ne le font pas, la responsabilité du Ministre de tutelle sera actionnée.

§ Si les services privés ne le font pas : leurs manquements seront rendus publics et sanctionnés par des amendes.

ART. 1.5

L'État doit proposer aux citoyen·nes des procédures gratuites pour faire valoir leurs droits. Ces procédures doivent accompagner les citoyen·nes humainement et doivent proposer le remboursement complet des démarches et des frais.

ART. 1.6

En complémentarité, l'État doit investir sur le long terme dans des moyens humains et techniques pour garantir l'accessibilité au numérique pour celles et ceux qui le souhaitent/le peuvent.

§ Retour des cabines téléphoniques publiques qui permettent de joindre des numéros gratuits.

§ L'État doit garantir plus de moyens humains aux organismes qui accompagnent l'utilisation des outils numériques, car les nouveautés numériques nécessiteront toujours un apprentissage. Il n'y a pas d'acquisition définitive dans ce domaine.

ARTICLE 2^e

Le numérique doit être utilisé au service de l'humain : ce n'est pas à l'humain à s'adapter au numérique

ART. 2.1

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 gestion de l'argent public.

- § Le numérique doit être utilisé comme aide pour les citoyen·nes et pas seulement pour les contrôler, comme c'est principalement le cas aujourd'hui.
- § Et obligation d'évaluer le coût environnemental avant de digitaliser un service.

ART. 2.2

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

- § Systématiser le recours aux Expert·es du vécu dans tous les services ;
- § Et/ou mettre en place des 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.

ART. 2.3

Interdire le traitement par algorithmes à grande échelle.

§ Les algorithmes peuvent être dangereux, car ils sont directement appliqués à de grandes parties de la population.

ART. 2.4

La centralisation des données doit être strictement contrôlée. Et notamment dans le cas de l'automatisation des droits sociaux.

ART. 2.5

Proposer une journée sans numérique (sans smartphone, sans carte bancaire...) comme la journée sans voiture organisée par l'État.

§ Comme un crash-test régulier sur notre survie sans numérique.

ARTICLE 3^e

Les démarches administratives ne peuvent pas impliquer le recours à un service privé

ART. 3.1

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

- § Les démarches administratives incluent entre autres l'exercice des droits humains.
- § Les services privés : par exemple e-mail, compte en banque, application privée, abonnement internet, etc.

ART. 3.2

L'État doit créer ses propres outils numériques et ne pas céder à la logique de privatisation des services publics.
Renationalisation pour plus de contrôle sur l'accessibilité.

- § Ces outils doivent être adaptés aux besoins des citoyen·nes, balisés et être accessibles à tous et à toutes.
- § L'État doit concerter ses travailleur·euses qui utilisent les outils (par exemple les assistant·es sociales des CPAS !) et des Expert·es du vécu.
- § L'État peut aussi utiliser des logiciels libres.
- § L'État doit veiller à supprimer les outils qui ne sont plus utiles (comme le CST) et faire passer la sécurité des citoyen·nes avant celle des smart-up.

ARTICLE 4^e

Chacun·e d'entre nous, parlons, imaginons et mettons en place des alternatives aux « solutions » numériques qu'on nous impose

ART. 4.1

Informons tout le monde qu'on a le droit d'utiliser/de demander des alternatives :

- § Sortons du rapport d'obligation vis-à-vis des grandes entreprises privées (Google, banques, téléphones, etc.) qui se rendent obligatoires alors que des alternatives existent.
- § Utilisons les alternatives dans le numérique (autres machines, autres logiciels, etc.) et hors du numérique (humaines...). Nous pouvons aussi en créer de nouvelles.
- § En tant qu'humain·e, voisin·e, médecin, commerçant·e, enseignant·e, etc. nous pouvons tous et toutes exercer un contre-pouvoir et nous entraider.
- § Agissons et parlons-en un maximum entre nous. Basons-nous sur des exemples vécus et précis, car le numérique est difficile à comprendre.

Chapitre 2

Imposer des limites au numérique, une nécessité pour protéger la santé physique et mentale des gens et de la Terre

ARTICLE 5^e

L'utilisation des outils numériques peut être interdite ou contrainte dans certains lieux et à certaines tranches d'âge, pour protéger la santé et l'intégrité physique

ART. 5.1

Toute personne a le droit d'être informée et protégée des conséquences de l'utilisation du numérique chez les enfants.

- § Une sensibilisation massive doit être mise en place pour toutes et tous : dans les programmes scolaires et dans les médias.
- § L'utilisation des écrans doit être interdite aux moins de 3 ans notamment dans les espaces et institutions publiques comme les crèches pour montrer l'exemple sans punir les parents. Des moyens doivent être mis à disposition pour vérifier l'interdiction.
- § L'utilisation des écrans est vivement déconseillée aux moins de 3 ans dans le cadre familial.
- § L'utilisation des écrans est déconseillée aux moins de 10 ans. Recommandation : déterminer l'âge exact en fonction des études scientifiques. Déterminer une durée maximum par jour/semaine.
- § Mise en place d'un label de dangerosité ou non des produits, sur chaque emballage d'outil numérique. Ex. : « L'utilisation est dangereuse pour les moins de 6 ans ».

ART. 5.2

Pour soutenir l'autonomie, la confiance et le bien-être des élèves, l'enseignement obligatoire doit mettre en place un usage proportionné du numérique et maintenir l'apprentissage grâce à son propre corps non connecté (motricité fine...). L'école doit justifier l'utilisation du numérique sauf si c'est l'objet du cours (ex. : cours d'informatique).

- § L'école doit enseigner l'utilisation inventive et libre des outils numériques. Mais aussi la compréhension des enjeux techniques, économiques, sociaux, etc. qui y sont liés.
- § Ouvrir une option informatique qui permette de développer ses compétences et son regard critique.
- § L'institution scolaire a le devoir de protéger les travailleur-euses de ce service public, ainsi que les élèves, contre une utilisation nocive du numérique.

ART. 5.3

L'apprentissage à domicile et l'interaction entre les parents et l'école ne peuvent être conditionnés par l'utilisation des outils numériques, car il n'est pas neutre (possible dépendance, coût, connaissance nécessaire, etc.).

- § Il doit y avoir une réflexion collective pour l'utilisation de ces outils dans chaque école et aussi entre les écoles. Ce choix ne peut pas être laissé à une seule personne ou un petit groupe de personnes.
- § Droit au mensonge et droit à la liberté d'expression de l'élève vis-à-vis de ses parents. Il n'est pas normal que les parents reçoivent les évaluations avant que l'enfant soit lui-même au courant.

- § Les professeurs ne peuvent pas mettre de la pression aux élèves via le numérique.
Les professeurs ne peuvent pas avoir accès aux heures de connexion des élèves.

ARTICLE 6^e

Il est illégal de créer/alimenter un outil numérique nocif pour la santé physique ou mentale

ART. 6.1

Les signalements de contenus, d'outils, d'applications et de programmes numériques dangereux pour la santé physique et mentale doivent être gérés par l'État. Ensuite l'État doit analyser ces données et intervenir.

- § Le système de signalement doit être facilement accessible à toute personne ayant un problème de santé mentale ou physique. Et aussi au corps médical qui est en première ligne.
Les signalements doivent être traités et des sanctions mises en place.
- § L'État doit mettre en place des études de santé publique et poser des critères de dangerosité en concertation avec les personnes et les travailleur·euses concerné·es, en utilisant par exemple des critères de captologie (risques d'addiction, de manipulation).
- § Nous demandons la création d'un label qui rend visible le niveau de dangerosité.
- § Les créateur·ices/propriétaires d'outils ou programmes dangereux peuvent être poursuivis.

⇒ Voir Art. 6.2

ART. 6.2

La dangerosité doit être évaluée dans sa complexité, notamment entre plaisir et addiction :

- § Veiller à ne pas rentrer dans le domaine de la censure.
- § Il faut évaluer la dangerosité d'un outil en fonction du rapport de pouvoir qu'il induit face à l'utilisateur·ice, lorsqu'il y a volonté de manipuler. Et également en fonction du recensement des cas de mal-être physique et/ou mental.

ART. 6.3

Capter l'attention d'une personne, à l'insu de son plein gré, pour en tirer du profit à l'aide d'outils, applications ou programmes numériques, est illégal.

- § C'est du vol de l'attention.
- § Demander aux créateur·ices de programme d'appliquer des principes de prévention (définis selon les études de santé publique). Il faut par exemple obliger les applications à décocher les notifications par défaut.

ART. 6.4

L'importation nationale des outils numériques doit être contrôlée et limitée par année, car ils polluent la Terre et nuisent gravement à la santé de celles et ceux qui les fabriquent et/ou les utilisent.

- § L'État doit contrôler l'implantation d'antennes dans le territoire pour protéger la santé des citoyen·nes et respecter le principe de précaution. Tenir à jour des études indépendantes sur le risque des ondes et communiquer publiquement les résultats.
- § Mettre en place une taxe carbone numérique.

ARTICLE 7^e

Le droit à la coupure numérique peut être invoqué au nom de la santé par toute personne, en toutes circonstances

ART. 7.1

Dans le cadre du travail au bureau ou en télétravail, une alternative non numérique obligatoire ou un pourcentage maximum du temps de travail sur écran (par exemple 50 %) doivent être mis en place.

- § L'utilisation d'un numérique hors-ligne doit être privilégié, pour ne pas banaliser les interruptions, la perte de concentration et la surveillance (mails, chat, zoom, enregistrement de l'activité).
À ce niveau-là aussi, un pourcentage connecté/non connecté est à définir.
- § Valoriser les moments informels et humains entre collègues et sur le terrain comme du temps de travail et encourager la créativité pour travailler autrement sans numérique.
- § Droit à la déconnexion en dehors du temps de travail. Par exemple : mise en attente des mails envoyés entre 18 h et 7 h du matin.
- § À titre individuel, dans le lien avec l'école, les services ou avec ses proches, tout un chacun doit pouvoir être déconnecté sans se justifier.

ART. 7.2

Droit au contrôle de son image et de celle de son enfant, et de qui la (re-)publie.

- § Droits aux enfants à donner leur avis sur l'utilisation de leur propre image en plus de l'accord de leurs parents. Systématiser la double autorisation.

- § Sensibiliser les enfants aux rôles et impacts des images dans la société dès le plus jeune âge.
- § Les réseaux sociaux et fabricant-es de logiciels doivent communiquer clairement de ce qu'ils font de nos images. Propositions : obligation d'écrire en grand sur la page d'accueil, ou apposer un pictogramme, ou création d'un label.

ART. 7.3

Droit de vivre à un rythme humain et à une échelle humaine, droit à l'improvisation, à la spontanéité, à la créativité du quotidien, à la lumière naturelle...

ARTICLE 8^e

Les compétences humaines sont protégées, pour garantir la santé des citoyen-nes et le bon fonctionnement de la collectivité

ART. 8.1

Les compétences humaines doivent être protégées, afin de garantir la qualité des services. Le numérique ne peut pas remplacer l'expertise humaine.

- § Les temps de rencontre réelle et de qualité sont obligatoires pour avoir le droit d'exercer un service à la personne (pas de consultation médicale par téléphone ni de visioconférence généralisées). Dans la mesure du possible le suivi médical doit être mené par la même personne.
- § La communication en face à face est reconnue comme ayant une autre valeur que celle via le numérique. Le face-à-face est le fondement de la communication et le numérique est complémentaire. Elle permet un échange

qualitatif complexe, comme l'adaptation du langage en fonction de l'interlocuteur-riche.

§ Pour le ou la travailleur-euse, le maintien du lien en présentiel (avec le public, le ou la client-e ou sur le terrain) est reconnu comme un droit, car cela permet de préserver le sens à son travail.

ART. 8.2

Toute tâche dépendant uniquement du numérique (programme, algorithme...) est interdite. Ceci afin de se protéger d'une déresponsabilisation, d'une ultra-dépendance à la machine, de perte de savoir-faire, de pertes de données ou d'attaques informatiques.

§ Investiguer autour des algorithmes, car absence de ressources au Parlement humain du numérique du 9 décembre 2022.

⇒ Voir aussi Art. 2.2

ART. 8.3

L'accès aux services de santé ne peut pas dépendre uniquement du numérique, tout comme le diagnostic et les soins.

§ Garantir un accès humain et direct aux soins, et un numéro de téléphone avec un temps d'attente limité

§ Il est de la responsabilité de l'institution de soins de proposer des alternatives à toute personne qui ne sait pas utiliser les outils numériques, et pas l'inverse.

⇒ Voir aussi Art. 1

ART. 8.4

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

- § pour freiner la déresponsabilisation que permet le numérique en communiquant uniquement en distanciel ou par mail.
- § pour limiter l'abus de pouvoir.

ART. 8.5

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 dernier·ères.
- § Il doit être adapté et accompagné de formation sur demande des travailleur·euses.
- § Un·e travailleur·euse peut attaquer sa direction si elle lui impose un programme qui nuit à sa santé mentale ou physique.

3

Comment
utiliser le Code ?

Comment ajouter des lois ou écrire son propre Code du numérique ?

Le Code du numérique est là pour que vous vous en empariez ! Les lois écrites dans ce Code sont le fruit d'un long chemin collectif. Mais ces lois ne sont pas des lois « d'or ». Elles invitent au débat. Elles vous invitent à les modifier, à en ajouter. Elles vous invitent même à rédiger votre propre Code : adapté à votre vécu, à votre collectif, à votre institution.

Nous vous proposons ici une marche à suivre. Ces propositions et conseils sont issus de notre expérience de ces dernières années. Sentez-vous libres de faire autrement !

Les grandes étapes :

1. Rassembler des témoins
2. Organiser un Parlement humain du numérique et écrire les lois
3. Diffuser les lois, se battre pour ses droits

VERSION COURTE : avant de vous lancer dans la version complète décrite ci-après, testez la version courte en famille, entre ami·es ou entre collègues...

⇒ Choisissez une question (partie centrale) et lisez-la à haute voix.

Lisez les témoignages. Faites un tour de table où chacun·e peut
⇒ partager un vécu, une expérience ou celle d'une connaissance.

Lisez ensuite la proposition de loi.
⇒ Discutez-en ensemble et modifiez-la directement dans le Code en écrivant vos commentaires.

LE JEU : Nous avons créé un jeu de cartes en complément à ce livre. Il permet d'organiser un Parlement humain du numérique de manière simple et drôle. Si vous êtes intéressé·es par le jeu, contactez : comite@codedunumerique.be

1

Rassembler des témoins: tout le monde est bienvenu !

La grande force du Code du numérique est qu'il se construit à partir du vécu. Pourquoi est-ce une force ?

En partant de nos expériences, tout le monde a le même niveau d'expertise. On vit tous-tes avec le numérique, donc on est tous-tes les bienvenu-es !

Une personne qui a beaucoup lu sur le numérique, ou qui connaît l'informatique, ne sera pas avantagée par rapport à un enfant.

Les discussions sont centrées sur le concret. On évite de se perdre sur des questions de morale, de jugement de valeur, de débat politique, de preuves scientifiques. Par ailleurs, le numérique paraît abstrait et est donc difficilement compréhensible. Parler de situations vécues permet de se sentir légitime et fort-e sur ce terrain flottant.

Les lois collectives possèdent une plus grande solidité vis-à-vis de l'extérieur. Elles sont enracinées dans le réel, dans la vie des gens. Elles ne sont pas motivées par des intérêts commerciaux, politiques ou par un effet de mode.



Choisir un territoire et un fil rouge

Choisissez un territoire de référence pour récolter les témoignages. C'est important d'y penser dès le début.

- ⇒ Utilisez-vous le Code pour ouvrir un débat public sur le numérique? Le territoire peut se définir en fonction des envies et opportunités : votre quartier, une association, une fête de quartier... 😊
- ⇒ Voulez-vous interpellier les politiques de votre commune? Choisissez le territoire communal.
- ⇒ Vous souhaitez écrire une charte pour votre école, votre travail? Votre territoire sera celui de votre établissement, éventuellement étendu à des établissements similaires pour chercher d'autres exemples et rassembler.

Avant de contacter un large public (Voir p. 239), posez-vous la question d'un thème précis à aborder. Le numérique, c'est très vaste. Se centrer sur une question précise est important pour ne pas tourner autour de banalités ou perdre des gens.

Nous proposons toute une série de questions dans la partie centrale du Code. N'en choisissez pas trop pour commencer (1 à 4 par exemple). Vos rencontres et discussions vous amèneront sûrement à identifier d'autres sous-thèmes, d'autres lois, donc ne soyez pas trop ambitieux·ses au début 😊 Vous pouvez aussi formuler une nouvelle question, ou même ouvrir un nouveau Chapitre 😊 (Voir p. 216).

Notre expérience :

Au départ nous avons centré nos actions sur le quartier des Marolles à Bruxelles afin de légitimer par la suite un dialogue avec les institutions ou les politiques locales.

Au fil des mois, des personnes d'autres quartiers nous rejoignaient et nous ne voulions pas les refuser. Notre démarche était avant tout expérimentale. Nous avons envie de rester ouvert·es et d'écouter des vécus issus de contextes différents. Nous avons privilégié un débat collectif large.

Pour les thèmes, nous en avons identifié six, mais nous avons vite compris que nous devrions choisir ! Nous avons commencé par l'accès aux droits et services (Chapitre 1) avant d'enchaî-

ner sur la santé (Chapitre 2).

Le travail sur chaque Chapitre a duré environ 6 à 9 mois. Nous commençons par identifier quelques grands sous-thèmes à partir des premiers témoignages pour être plus précis dans nos questions. Cela influençait ensuite le choix des prochains témoins, etc. Cela a pris beaucoup de temps. Et pourtant nous n'avons pas toujours pu creuser chaque thème comme nous l'aurions souhaité.

Aujourd'hui, quand nous proposons de travailler sur le Code, nous choisissons 1 à 3 questions du Code (« des sous-sous-thèmes » !), les débats sont plus approfondis et satisfaisants !





Rassembler des personnes de différents horizons

Selon vos choix de territoire et de thématique, commencez à inviter des personnes prêtes à témoigner en veillant à la diversité de leurs rôles, âges, responsabilités. Par exemple, dans le cas d'une école : enfants de différents niveaux, parents, professeurs, direction, administration, personnel technique, informaticien·nes, etc.

En fonction du temps et du nombre de témoignages que vous souhaitez récolter, combinez différentes manières de communiquer : mails, affiches, flyers, permanences, personnes ressources (association, collectif de quartier, groupement de travailleur·euses...). Selon votre temps à disposition (quelques heures, jours, mois ou années?) votre mode d'action changera. En une journée vous pouvez déjà combiner plusieurs rencontres : un rendez-vous avec un groupe, les interviews de 2-3 personnes clés et des interviews en rue par exemple. Le jeu vous propose de coupler témoignages et écriture de lois lors d'une séance d'environ 2 heures.

Notre expérience :

Nous n'avons pas cherché à regrouper un panel scientifique. Nous voulions être autonomes et indépendant·es, sans devoir nous adapter à des critères « venus d'en haut ». Partir des vécus nous semble suffisant pour être légitime. Nous avons laissé une part de

hasard dans nos rencontres (stands dans la rue, affiches locales, participation à des événements). Et nous avons été particulièrement attentif·ves à donner en priorité la parole à des personnes qui ne sont pas militant·es du numérique et qu'on entend

moins. Par exemple, celles précarisées par le numérique (personnes âgées, apprenant à lire et écrire) ou qui ont un point de vue particulier

(ados, banquier·ères...). Ces contacts individualisés prennent du temps, mais ils sont très riches.

**VOUS VOULEZ FAIRE PARTIE DU
COMITÉ HUMAIN DES
PRÉCARISÉ·ES DU NUMÉRIQUE?
NOUS CHERCHONS QUELQU'UN QUI....**



VOU sa situation
s'aggrave quand
les **SERVICES**
N'ETIENENT PLUS ACCESSIBLES

Nous sommes un groupe de personnes et d'associations qui voulons travailler sur le lien entre démocratie et numérique dans le quartier des Marolles. Nous vous proposons de nous rejoindre pour échanger sur cette question et interpeller les politiques.
Contactez-nous!
ADMIN@HABITANTS-DES-IMAGES.BE OU 0474 75 02 02 . Pour + d'informations, vous pouvez également passer à l'Entraide des Marolles, Rue des Tanneurs, 169 - 1000 Bruxelles. Du lundi au vendredi entre 9h et 17h00. Demandez Sorra.



Récolter les témoignages

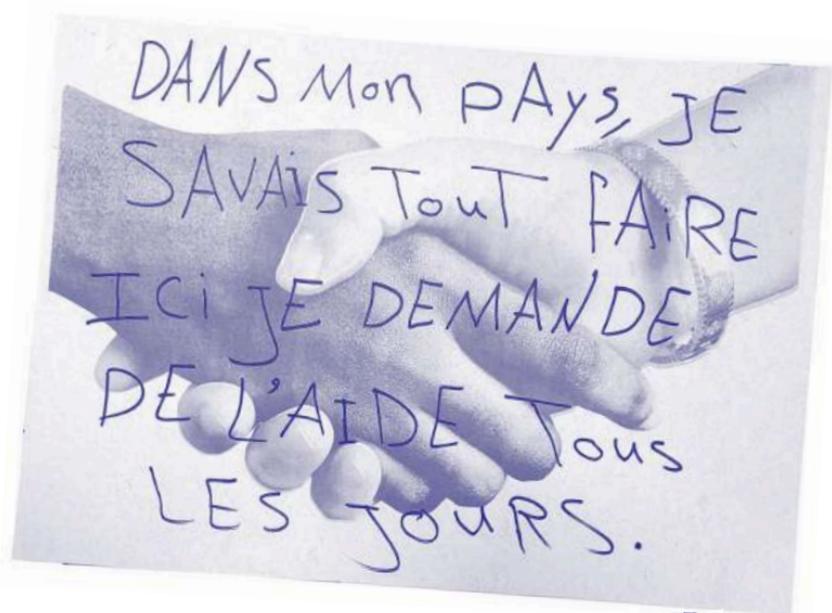
Munis de feuilles et stylo, rencontrez les gens et récoltez les vécus ! Vous pouvez utiliser un enregistreur, mais cela vous prendra plus de temps à retranscrire et cela peut intimider certaines personnes. Variez les rencontres : en entretien individuel ou lors de tours de paroles en groupe. C'est intéressant d'entendre le récit des autres. Préparez au préalable des questions et pensez à recadrer la discussion autour des expériences vécues (par la personne elle-même ou par un·e proche, un·e ami·e).

Attention à la protection de l'anonymat : demandez à chaque personne si elle souhaite utiliser un pseudo et changer les parties du témoignage qui pourraient amener à la reconnaître. Expliquez le plus concrètement possible où seront diffusés les témoignages. Il ne faut pas prendre de risque sur ce terrain-là.

Notre expérience :

Lire les témoignages d'autres personnes aide énormément à délier la parole. Vous en trouverez beaucoup dans la partie centrale du Code, par

thème. Rien de mieux que de savoir que d'autres ont vécu des choses similaires pour parler à son tour, aller plus loin.



2

Organiser un grand Parlement humain du numérique

Le grand Parlement humain du numérique est la réunion des personnes qui discuteront des lois. C'est une assemblée, avec un roi, des rapporteur-euses, des expert-es et des député-es. Le but de ce Parlement est d'être ouvert et de casser la logique d'expert-es qui veut que les lois se discutent entre spécialistes à huis clos. Non, ici l'invitation est la plus large possible, en commençant par toutes les personnes qui ont témoigné, leurs collectifs, des personnes clés aptes à approfondir certains aspects soulevés pas les témoignages (ex. les algorithmes). Et pourquoi pas organiser le Parlement de rue dans un espace public, ouvert aux passant-es ?



Préparer les lieux et les lois à discuter

Relisez les témoignages récoltés et regroupez-les par sous-thèmes si besoin. Rédigez une ou plusieurs lois en fonction du nombre de thèmes ou reprenez celles proposées dans ce Code. Pourquoi préparer des lois à l'avance ? Parce que discuter à partir d'une première proposition est beaucoup plus facile lors de l'assemblée. Essayez de rester simple dans la formulation : elle ne doit pas forcément ressembler à une « vraie » loi, l'important est que tout le monde la comprenne ! Soyez le plus fidèle possible aux témoignages. Ne vous occupez pas des lois ou de la littérature existante à ce stade. Encore une fois, la priorité est que tout le monde ait la même référence : le vécu des témoins. Lors de l'assemblée, d'autres références seront certainement citées dans les discussions.

Imaginez la manière de mener les discussions et d'inscrire les modifications des lois. Celles-ci peuvent être présentées sur de grandes feuilles A1 ou A0, à annoter ensemble. Ou projetées au mur et réécrites en direct sur un ordinateur lors du grand Parlement. Les lois seront alors bien visibles ainsi que les modifications (Voir vidéo 2).

Si possible, choisissez un lieu où vous pouvez disposer l'assemblée en cercle avec des tables pour celles et ceux qui prennent les notes. Et bien sûr, pensez aux costumes et décors, comme par exemple la construction d'un grand marteau en carton pour voter les lois (Voir p. 246).

Supports papier à prévoir :

- ⇒ Prévoyez le support pour écrire et modifier collectivement les lois
- ⇒ Adaptez le déroulé (p. 252) et imprimez-le
- ⇒ Imprimez les témoignages à lire lors de la séance

Notre expérience :

Les discussions peuvent être conviviales et communiprenantes et longues. Nous prévoyons des pauses quons un planning de la séance (avec les thèmes abordés et les pauses).

Je voudrais aussi parler de l'accompagnement de mes proches. Mon papa se sent très exclu. Il n'est pas vacciné et la demande en ligne pour se faire tester c'est un barrière pour lui. Il ne veut pas. Il se sent surveillé. Les infos ne sont pas claires. Par exemple sur les mesures en cours, il faut fouiller...

On doit automatiser les droits, il y a trop de démarches. Il faut un lecteur de carte, une adresse mail, se souvenir de son code, avoir une connexion, un ordinateur et des compétences. Tout ça ça devrait être facilité. Il faut des lieux pour aider les gens.

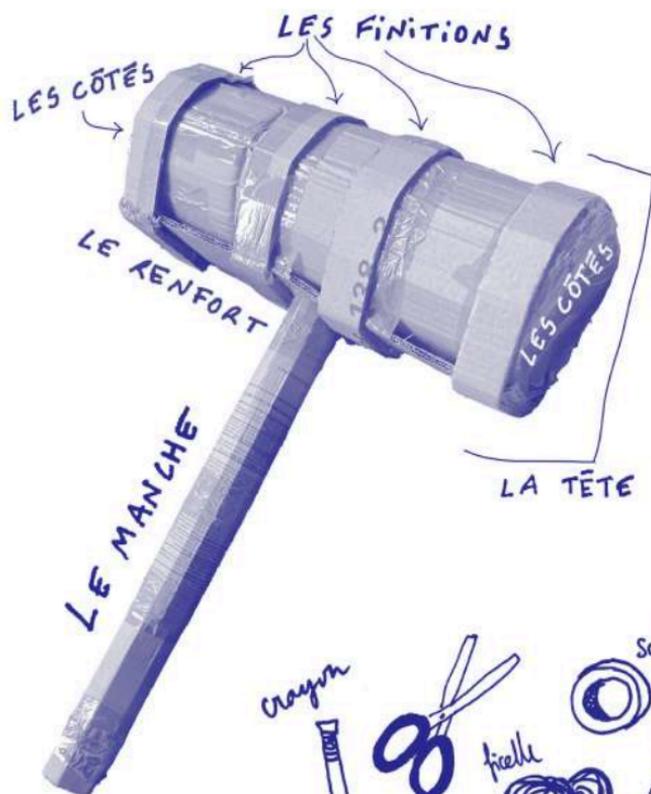
Par contre au CPAS de Schaerbeek, en ligne c'est super bien fait. Ça a été super rapide de m'inscrire. Actiris en 2 clicks c'était fait. Par contre par tel c'est beaucoup plus compliqué.

... face à aux administrations → on perd « l'union fait la force »

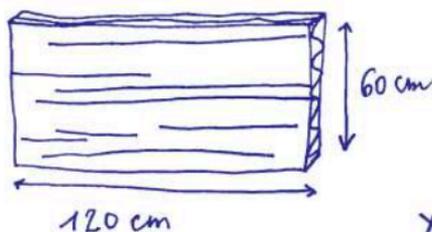




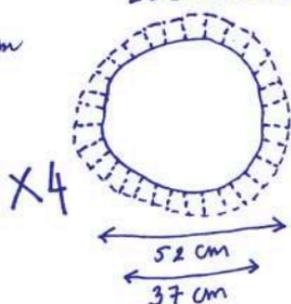
Comment faire un marteau en carton ?



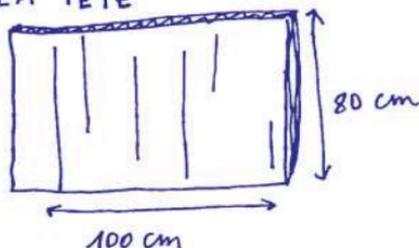
LE MANCHE



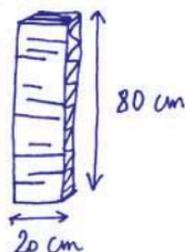
LES CÔTÉS



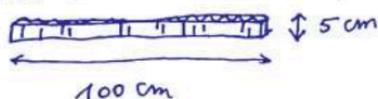
LA TÊTE



LE RENFORT

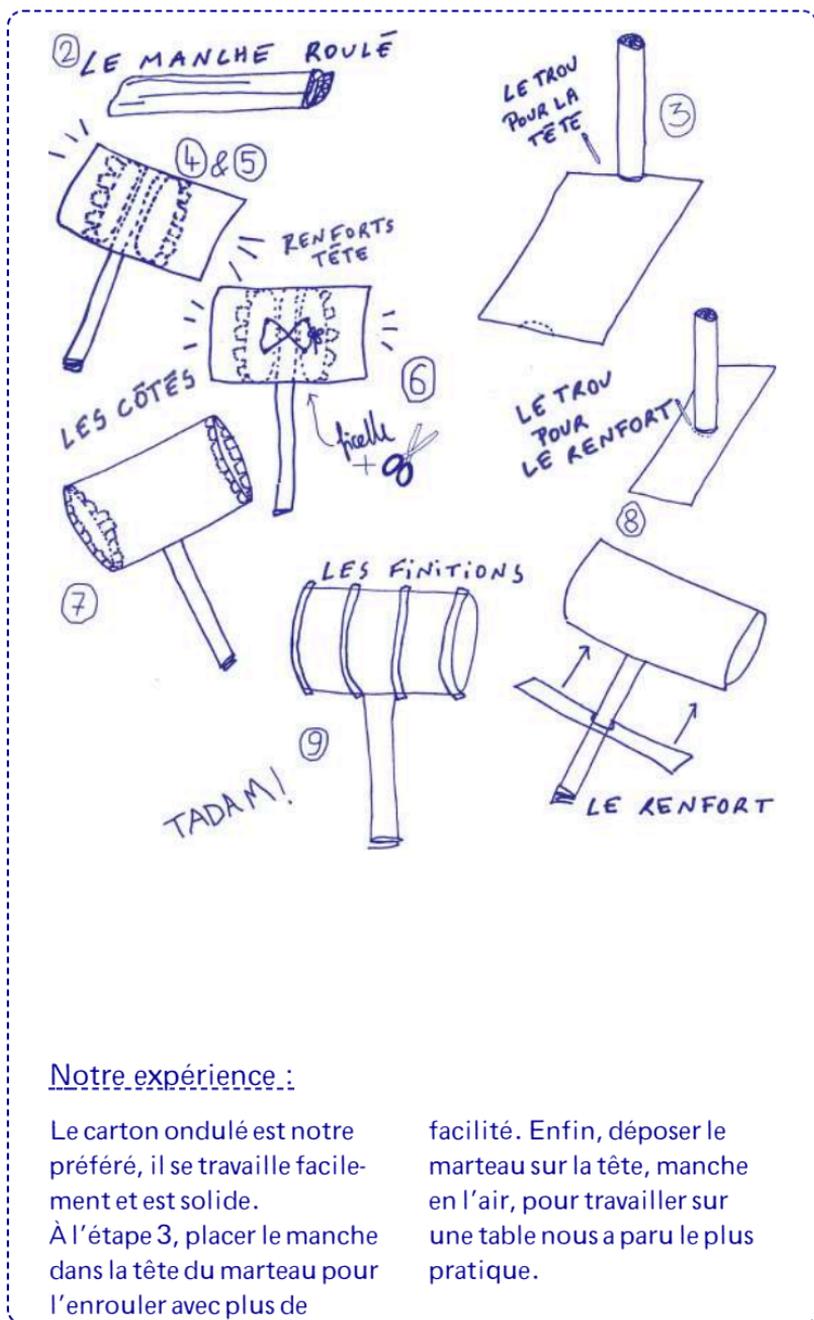


X4 LES FINITIONS



0. N'ayez pas peur d'utiliser beaucoup, beaucoup de scotch !
1. Découper tous les morceaux de cartons aux dimensions indiquées.
2. Enrouler le plus serré possible le manche, puis faire le tour avec du scotch.
3. Déposer le bout du manche au centre de la largeur du carton qui servira à faire la tête du marteau, et faire une trace au crayon, répéter sur l'autre largeur. Découper les deux demi-cercles et enrouler la tête du marteau en joignant les deux largeurs bout à bout à l'aide du scotch. Cela permet de faire le trou dans la tête pour faire passer le manche.

4. Faire passer le manche dans la tête du marteau jusqu'à ce qu'il touche le bout, et le fixer au scotch.
5. Prendre deux morceaux appelés « côtés » et les insérer de chaque côté du manche dans la tête du marteau. Ce sont les « renforts côtés ». Fixer au scotch.
6. À l'aide de ciseaux, percer chaque « renforts » de 2 trous, et y passer la ficelle, puis nouer. Cela permet aux « renforts » de rester bien contre le manche, ça stabilise le tout.
7. Prendre les morceaux appelés « côtés » et les glisser à gauche et à droite dans la tête du marteau, sans les enfoncer. Fixer avec du scotch en traversant tout le diamètre des « côtés ». Puis faire le tour du marteau avec le scotch.
8. Poser le morceau appelé « renfort », déposer le bout du manche dessus en son centre, tracer le diamètre du manche. Ensuite, découper le cercle dans le morceau « renfort », et l'enfiler sur le manche. Une fois contre la tête, fixer avec du scotch.
9. Placer les bandes « finitions », en serrant bien au moment de fixer avec le scotch. Cela aussi aide la structure à mieux tenir.
10. Admirez votre travail, vous pouvez adjudger plein de choses maintenant !



Notre expérience :

Le carton ondulé est notre préféré, il se travaille facilement et est solide.

À l'étape 3, placer le manche dans la tête du marteau pour l'enrouler avec plus de

facilité. Enfin, déposer le marteau sur la tête, manche en l'air, pour travailler sur une table nous a paru le plus pratique.



Distribuer les rôles

Certains rôles sont attribués au début du Parlement, d'autres prévus à l'avance. Ces derniers sont particulièrement importants pour un bon déroulement de la séance.

- ⇒ Les rapporteur-euses : ils ou elles animent la séance, gèrent le temps, distribuent la parole, reformulent... Les rapporteur-euses liront les témoignages. Il est important qu'ils ou elles parlent fort et clairement et connaissent bien les témoignages et les lois.
- ⇒ La ou le secrétaire : elle ou il prend note des modifications des lois. Cette personne doit posséder un bon esprit de synthèse !
- ⇒ Les autres rôles peuvent être distribués au hasard (comme dans notre jeu en distribuant des cartes rôles). Ou selon les envies de chacun-e, exprimées au début du Parlement. On peut redistribuer les rôles à chaque nouvelle loi abordée.



Les rôles :

- ⇒ le roi ou la reine. Il ou elle ouvre la séance et annonce les lois à voter (c'est un rôle plutôt drôle, de représentation)
- ⇒ les expert-es (3 à 8 personnes). Sur la base des témoignages, ils et elles proposent des modifications aux lois. C'est important que les expert-es représentent des points de vue différents. C'est un rôle qui peut impressionner. Prenez le temps d'accompagner et de valoriser les personnes moins à l'aise à l'oral pour qu'elles puissent aussi prendre ce rôle. Veillez à un bon équilibre de la parole afin que chacun·e ait sa place.
- ⇒ les député-es (les autres membres de l'assemblée). Ils ou elles posent des questions aux expert-es puis votent les lois.

Notre expérience :

Souvent les expert-es et les député-es se confondent et se répondent, c'est très bien.

Pas besoin d'être strict : nous attribuons des rôles pour donner du dynamisme et un peu de décalage aux discussions. Pour faciliter l'organisation, nous prévoyons des « costumes » en papier ou carton pour différencier les groupes (un masque pour le Roi, des lunettes pour les expert-es, des perruques pour les

député-es, des cravates pour les secrétaires et rapporteur·euses). Nous installons aussi les chaises pour créer différents groupes : les expert-es au centre derrière une table, sur un côté les rapporteur·euses. Et de l'autre la ou le secrétaire, là aussi avec des tables pour prendre note. Au centre le roi. En guise de public : les député-es.



Ouvrez la séance et écrivez vos lois !

Voici notre proposition de déroulé, à adapter !
Ce sont les rapporteur-euses qui prennent en main
le déroulé et distribuent la parole.

1. Le Roi ouvre la séance et frappe un coup de marteau.
2. Les rapporteur-euses annoncent le premier thème abordé et lisent la question qui a servi de fil rouge. Ensuite ils ou elles lisent les témoignages récoltés et/ou ceux figurant dans le Code. Si vous avez du temps — ou que vous n'avez pas récolté de témoignages à l'avance — proposez à toutes les personnes présentes d'ajouter un témoignage. Prenez note.
3. Les rapporteur-euses lisent la proposition de loi pendant que la ou le secrétaire montre la loi (sur une grande feuille ou en projection...).
4. Les expert-es donnent leur avis à tour de rôle, à partir des témoignages entendus. Ils et elles proposent des modifications. Les député-es peuvent poser des questions ou proposer d'autres modifications.
5. Quand une version de la loi semble être aboutie, la ou le secrétaire la présente et demande si c'est clair. Les rapporteur-euses lancent le vote. Les député-es votent : pour, contre ou abstention. Si la loi est adoptée, le Roi frappe trois coups de marteau !

Notre expérience :

Il n'est pas toujours évident de cadrer les discussions, mais c'est aussi intéressant que ça parte dans des endroits inattendus ! Il est cependant important de recadrer : 1. pour que personne ne monopolise la parole et que chacun-e ou presque puisse s'exprimer, 2. pour vérifier que les termes utilisés lors des

échanges soient clairs pour tout le monde, ainsi que la formulation des lois, 3. pour recentrer les discussions sur les vécus (témoignages). Souvent l'envie collective est grande d'aborder de nombreux thèmes connexes. Le risque est que ça tire en longueur et que certain-es n'arrivent plus à suivre.



Un, deux, trois, quatre, cinq, six,
sept, huit, neuf, dix.

3

Diffuser les lois,
se battre pour ses droits



Le Comité humain de La Louvière

Anne Löwenthal d'ARC La Louvière raconte la création d'un Comité humain du numérique de La Louvière.

L'ARC ou « Action et Recherche Culturelles » est un mouvement d'éducation permanente avec des antennes à Bruxelles et en Wallonie. L'association lutte pour une société plus juste par le biais de la promotion et de la protection des droits culturels. Anne Löwenthal est employée à ARC La Louvière et à ARC Bruxelles.

La création du Comité

Je connaissais déjà les Habitant·es des Images et par la suite j'ai découvert le Code du numérique. Ça m'a plu tout de suite. À l'ARC on faisait une campagne sur le numérique qui s'appelait : « politiques numériques : demandez le programme ». Du coup ça résonnait vraiment avec ce sur quoi je travaillais.

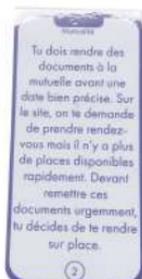
J'avais envie de prendre ce format et de créer un Comité humain du numérique à La Louvière où j'habite. Le besoin était là, ça, je le savais. Mais au début j'étais pas sûre de pouvoir mener un projet comme ça. Je croyais qu'il fallait faire plein de trucs artistiques. C'est pas mon truc. J'avais peur que ce soit trop disproportionné pour moi. Puis Savannah et Adèle m'ont dit que ça pouvait même être juste des réunions avec des gens. C'était plus simple, du coup on s'est lancé.

On s'est mis à contacter et inviter des personnes. Après c'est un peu la magie d'une ville comme La Louvière qui a agi : ici les gens se mobilisent

facilement et je fais partie d'un réseau solidaire, où on transmettait le message. Une autre piste de prise de contact était le CPAS de La Louvière qui travaille sur l'inclusion numérique. Puis Lire et Écrire était un support très précieux. Ils ont pu diffuser l'invitation parmi les apprenant-es des cours alpha. Ce sont des personnes doublement touchées, qui sont en train d'apprendre à lire et écrire ou qui apprennent la langue et en même temps doivent faire face à cette numérisation des services administratifs. Une fois que la date et le lieu de notre rencontre étaient fixés, nous avons aussi publié un communiqué de presse pour faire connaître notre projet.

Le Comité se rencontre

Pour animer la rencontre et introduire le sujet du numérique, ma collègue de l'ARC Bruxelles a créé un plateau de jeu avec des cartes de personnages : la carte routière de notre quartier constituait le plateau de jeu. Puis les personnes piochaient des cartes, qui indiquaient différentes compétences et connaissances. Le but du jeu était de s'orienter dans le quartier pour accéder aux services communaux sans avoir internet. Au début il y avait seulement quelques points d'informations sur le plateau. Puis les gens devaient vraiment se situer sur la carte et voir quelles informations ils avaient, se poser des questions entre eux. Comme ça, au cours du jeu, chacun-e ramenait ses connaissances concrètes du quartier et rajoutait des éléments sur le plateau. À la fin on savait mieux où se trouvaient des guichets ou des EPN par exemple.



Puis, dans un deuxième temps, nous avons parcouru ensemble les lois du Code du numérique. Assez rapidement la discussion s'est concentrée sur un problème très concret qui avait émergé pendant le jeu. Nous avons alors décidé d'écrire une nouvelle loi en nous inspirant de l'article premier du Code du numérique pour revendiquer un accueil humain à la commune. On a formulé un article de loi qui portait précisément là-dessus.

Puis l'échange nous a menés plus loin. On s'est dit que si le numérique est imposé comme ça à tout le monde alors il faudrait aussi donner les moyens à tout le monde d'être bien à l'aise, d'avoir le matériel et les compétences. Ça nous semblait une évidence et il fallait l'écrire. Du coup on a rajouté un Article 9^e au Code.

Les lois du Code du numérique de La Louvière

Annotation de l'Article 1 du Code du numérique

« Conformément à l'article 1 du Code numérique belge, l'administration communale de La Louvière doit employer un·e agent·e d'accueil pour orienter vers le bon service afin de garantir un accès équitable, respectueux et bienveillant pour toutes et tous à la N.C.A. (Nouvelle Cité Administrative) »

Ajout d'un 9^e article au Code du numérique

« Si tous les articles précédents (du Code du numérique) ne sont pas respectés, l'État est dans l'obligation de fournir matériellement tous et toutes les citoyen·nes et les formations pour l'utilisation de ce matériel, sans limite de temps jusqu'à autonomie totale des citoyen·nes. »

Interpeller la Commune

Maintenant nous avons le projet de faire une interpellation à la Commune de La Louvière. Le Règlement d'ordre intérieur du Conseil communal de la Ville permet aux habitant-es d'interpeller directement le Conseil lors de leurs séances¹.

Cela peut prendre des formes différentes, comme des demandes d'informations ou des propositions de changements précis dans la commune.

En nous appuyant sur l'Article 1 de notre Code, nous allons exiger que les bornes à l'entrée de l'administration communale soient remplacées par un-e employé-e. Le jour de la séance, on ira au conseil communal tous ensemble et je lirai le texte au nom du Comité. Il faut savoir que le conseil communal est diffusé en direct sur YouTube. Du coup on communiquera avant le conseil pour qu'il y ait un max de spectateurs.

Puis, le conseil votera pour dire s'il accepte ou pas notre proposition.

1. <https://www.lalouviere.be/ma-ville/vie-politique/conseil-communal/droit-dinterpellation-des-habitants>



Comment diffuser une loi ?

Une fois vos lois en main, diffusez-les partout où elles peuvent susciter le débat ! De notre côté, nous avons utilisé différents outils. Des textes et des dossiers, ça fait sérieux. Et aussi des affiches, des cris et des vidéos. On vous encourage à imaginer vos propres moyens : joyeux, accessibles ou provocants ! Alors, comment diffuser une loi ? Mise en bouche...

En criant et en tapant du marteau

Nous l'avons fait à plusieurs reprises lors de rassemblements en rue et d'événements publics.

- ⇒ Soyez à plusieurs. C'est toujours plus impressionnant pour le public (et rassurant pour vous). Enfilez des perruques de juge, des masques de politiques, des cravates en carton... ou tout ce que vous jugerez utile. Répartissez-vous la parole à l'avance, c'est plus pro.
- ⇒ Commencez par un petit discours (improvisé ou non) : qui êtes-vous ? Pourquoi êtes-vous là aujourd'hui ? Quels vécus du numérique souhaitez-vous défendre ? Annoncez que vous allez procéder à un vote de loi avec le public.
- ⇒ Criez la première loi. Chauffez le public. Demandez « Est-ce que vous êtes d'accord ? Qui vote pour ? ». Si le public est d'accord, faites 3 gros coups de marteau au sol. Vous pouvez aussi inviter un-e volontaire à taper du marteau (d'après notre expérience vous en trouverez toujours pour cette tâche).

Si le public hésite, reposez la question. Si le public refuse la proposition, invitez quelqu'un à expliquer ou annoncez que la loi est renvoyée en commission.

⇒ Finissez en acclamant le public.

Notre expérience :

Si vous avez plus de temps, profitez de ce moment pour donner la parole. Après vous être présenté-e, lisez quelques témoignages ou vidéos récoltés en lien avec les lois votées, cela leur donnera beaucoup de sens.

Autre proposition : après le vote des lois, invitez quelques personnes (5 par exemple) à prendre la parole et à livrer un témoignage en direct, en lien avec le thème de l'intervention.

⇒ Voir « Comment faire un marteau en carton » ?
p. 246

En placardant des affiches

Nous aimons beaucoup les affiches. Elles peuvent être données de main en main, affichées dans des associations, mais aussi dans des administrations, des banques... Nous aimons les faire « à la main » : en les finalisant nous-mêmes avec colle, ciseaux, stylos plutôt qu'à l'ordinateur.

- ⇒ Prenez une feuille blanche, A3 si possible. Choisissez quelques contenus simples pour plus d'impact. Proposition : 1. un grand titre (par exemple la loi), 2. une illustration, 3. un commentaire ou un témoignage, 4. un contact ou une référence. Faites d'abord un « croquis » de votre affiche pour placer les différents éléments sur la feuille.
- ⇒ Prenez ensuite une feuille blanche où vous collerez les différents contenus définitifs.

- ⇒ Écrivez votre titre à l'ordinateur dans une typographie bien visible et imprimez-le en grand. Découpez et collez-le. Si votre loi est longue, choisissez un extrait à mettre en exergue (ex. taille 70 pt à 100 pt pour un A3). Il faut vraiment que cette phrase ressorte, cela attirera l'œil. Si nécessaire, écrivez la loi complète en sous-titre en plus petit (ex : taille 30 pt).
- ⇒ Placez votre illustration. Nous aimons faire des collages à partir de photos, d'images prises sur internet et de textes ou dessins ajoutés à la main. Prenez de la place, l'illustration est importante.
- ⇒ Ajoutez éventuellement un témoignage ou un commentaire écrit à la main en petit. Cela rendra l'affiche vivante.
- ⇒ Imprimer les informations pratiques en plus petit (taille 14 pt à 20 pt) : contacts, adresse, qui vous êtes, etc. Légalement, vous devez aussi inscrire un·e éditeur·ice responsable : un nom ou une association. Découpez et collez.
- ⇒ Enfin, faites des photocopies couleurs ou noir et blanc selon votre budget. Pour le noir et blanc, testez d'imprimer sur du papier coloré, ce n'est pas cher et ça attire l'œil !

Notre expérience :

Avec le Comité, nous utilisons une machine spéciale pour imprimer nos affiches : un risographe. C'est elle qui a imprimé la couverture du livre que vous êtes en train de

lire. Vous souhaitez l'utiliser ? Vous avez besoin de conseils ? Nous pouvons vous accueillir, contactez-nous : comite@codedunumerique.be.

En jouant

Nous avons réalisé des vidéos pour illustrer les lois et témoignages du Code. Les vidéos sont numériques, oui, mais elles ont des avantages. Elles permettent d'être accessibles à toutes et tous, car elles sont imagées et ne nécessitent pas de savoir lire. Nous les projetons souvent en introduction à des rencontres. Nous avons passé du temps à préparer ces vidéos : faire la trame narrative, choisir les témoignages, écrire l'intro et la conclusion, imaginer des costumes, des scènes...

Mais ce travail d'illustration des lois peut se faire plus simplement : en imaginant des petites scènes qui invitent le public à s'interroger de manière drôle et vivante. Voici un exemple de scène écrite avec Lisa, Wissal, Diana, Sarra (et d'autres) à partir de leurs témoignages.

⇒ Voir leurs témoignages dans les portraits dans la partie 1 p. 49

Deux copines discutent. Elles sont assises tranquillement dans un parc. D'autres groupes de gens sont visibles à l'arrière-plan. La première fille dit :

— J'ai été en vacances, j'ai fait de belles photos. Regarde, je t'envoie celle-là !

Elle lui donne la photo en papier, son amie la glisse dans sa poche arrière. Quelqu'un (avec un masque d'Instagram) passe derrière les filles et prend la photo discrètement dans la poche arrière. La photo s'est multipliée dans ses mains. Il tient une pile de flyers avec la photo. Il se met à les distribuer à tout le monde. Certains refusent, ils n'en veulent pas, mais Instagram les force à regarder la photo. D'autres rigolent, car elle n'a pas le corps idéal.

La fille est dans le mal, c'est impossible de faire quelque chose. Porter plainte ? Oublie ! Elle va se cacher. Que peut-elle faire d'autre ?

Cette scène peut être utilisée pour discuter et approfondir l'article de loi 7.2. Elle peut être préparée et jouée en groupe, lue à plusieurs...

À vous maintenant d'inventer les vôtres !





Quel vocabulaire utiliser pour séduire les politicien·nes ?

Il ne faut pas avoir des compétences particulières pour s'adresser aux politiques. Après tout, ils et elles sont au service de la population ! Au Comité, nous basons nos rencontres sur nos vécus, sur nos expériences. Nous utilisons ces témoignages comme outils de dialogue avec les politicien·nes car ils sont difficilement réfutables. Ils sont d'ailleurs souvent plus concrets et efficaces que de longs discours calculés. Et puis, il faut garder ce qui nous donne de la personnalité. Il n'y a pas besoin d'adopter une manière de parler plus compliquée qui ferait plus « politique ». Il faut se faire confiance, croire en nos compétences et notre jugement sur ce qui nous arrive ! Certain·es personnalités politiques y sont d'ailleurs réellement sensibles.

Avec les politicien·nes, nous partageons aussi les lois que nous créons dans le Code du numérique. Même fantasmés ou artistiques, ces droits nous dirigent vers quelque chose de très sérieux. Comment faire pour que les politiques nous écoutent ? Comment influencer leurs décisions, leurs grands projets ?

Nous avons organisé quelques rencontres avec des politicien·nes dans le cadre du Code du numérique, par exemple avec Mathieu Michel, le Secrétaire d'État à la Digitalisation, chargé de la Simplification administrative (entre autres). Quand on fait ça, on entre alors dans le cœur même de la vie politique : les débats sur les droits et les devoirs de l'État et des citoyen·nes.

Un vocabulaire s'installe dans les échanges.

Si on n'a pas les codes, le langage, on peut avoir de la peine à argumenter. On sent la pression de devoir faire pareil que ceux dont le métier est de s'exprimer publiquement, comme si on devait parler de la même façon. C'est que le numérique, il donne une ambiance de fausse Silicon Valley dans la salle. Les politicien·nes empruntent souvent les langages d'entreprise : ce qu'on avance doit être attractif, progressiste, novateur, transformateur... en gros, il faut que ça soit du jamais vu en Belgique ! Élise Degrave nous avait conseillé :

« Quand vous avez rencontré Mathieu Michel, il vous a dit qu'il ne voulait pas de retour des cabines téléphoniques. On peut reformuler ? "Encourager le placement de bornes publiques sur le territoire permettant de se connecter à des numéros de téléphone gratuits". Je suis sûre que ça va lui parler ! »

Mais cette manière de parler et de voir le monde, ne doit pas nous impressionner ou nous intimider. Au contraire, on peut aussi s'en amuser. Si vous voulez séduire des politicien·nes, n'hésitez pas à jouer de leurs codes. Car eux ne savent sûrement pas toujours de quoi ils ou elles parlent. Voici une liste des mots ou expressions fréquemment utilisés par les politicien·nes ou les gens de la Tech en Belgique. Nous avons certaines traductions, mais beaucoup n'ont pas de vraie signification (bien qu'ils soient utilisés !) Amusez-vous !

- ⇒ Être focus sur le target pour être challenging dans le benchmark
- ⇒ C'est disruptif

- ⇒ Warning sur les devices !
- ⇒ Le digitalmarket
- ⇒ Keynote speaker (pour dire orateur)
- ⇒ KPI (ké-pi-alll) : pour dire point d'attention (key point of interest)
- ⇒ Sois wonder !
- ⇒ Il faut valoriser nos talents sinon ils migrent aux stééétse (states)
- ⇒ Tu mérites d'être reconnu-e en tant que Digital Champion for Wallonia
- ⇒ IT for circularity (utiliser le numérique pour améliorer l'économie circulaire)
- ⇒ Il faut booster l'open data
- ⇒ Il faut upgrader les écoles avec le projet Smartschool
- ⇒ Les databases (les bases de données)
- ⇒ Le datamining (l'extraction de données)
- ⇒ Les datawarehouses (les grandes bases de données)
- ⇒ Les data sets (les jeux de données)
- ⇒ Deeptech (des entreprises qui développent une technologie difficile avec beaucoup d'enjeux de recherches et économiques)
- ⇒ Start-up (Une nouvelle entreprise qui a une idée, soi-disant, innovatrice)
- ⇒ La Cyber
- ⇒ Garder le leadership
- ⇒ Smart region, smart city, smart nation (tout est smart. Une smart city serait par exemple une ville où tout serait connecté par internet et l'échange des informations en permanence rendrait tout super efficace. C'est ce que les entreprises promettent.)
- ⇒ Digital commerce



Comment envoyer un sondage aux politiques

En amont des élections, nous avons créé un sondage à destination des politiciens et politiciennes en campagne. Dans ce sondage, nous leur présentons cinq propositions d'articles de lois issues du Code du numérique. Nous leur demandons de voter pour ou contre et d'expliquer leur choix.

Pourquoi faire voter les politiques ? Une des difficultés que nous rencontrons avec ces personnes, c'est qu'elles ont tellement d'aisance à parler qu'il est difficile de tenir une conversation équilibrée avec elles en public, surtout si on n'est pas nous-mêmes politiques. Nous ne sommes jamais sûr-es qu'elles écoutent vraiment nos propos. Devons-nous aller les voir une par une en privé pour les convaincre ? Nous n'avons ni le temps, ni l'argent, ni la foi pour le faire... Et n'est-ce pas plutôt à elles et eux de venir nous voir, pour connaître nos besoins à nous, les citoyen-nes ? À l'approche des élections, nous avons donc décidé de rester fidèles à notre démarche autonome et d'aller un pas plus loin : et si nos lois étaient votées ? Ce sondage permet de pousser les politiques à se positionner sur des questions précises, en espérant qu'ils et elles sortent de leur programme et discours « tout faits ». Il permet aussi de leur faire savoir que les citoyen-nes se mobilisent et travaillent en profondeur sur le sujet. Cela montre une pression populaire et la possibilité d'un dialogue futur.

Vous voulez envoyer un sondage aux politiques ?
Nous vous expliquons ici comment nous avons
procédé.

1. Recherche des politiques à contacter
2. Écriture du mail et choix des questions du sondage
3. Mise en forme du formulaire de sondage
4. Envoi des mails
5. Traitement des réponses

1. Recherche des politiques à contacter

Sur quel thème souhaitez-vous baser votre sondage aux politiques ? L'accès aux droits, la santé, la surveillance, ... ? Cela influencera la liste de politiques à contacter.

Commencez par rechercher les politiques qui ont parlé du thème choisi. Rentrez des mots clés de votre thématique dans un moteur de recherche.

Utilisez

la recherche « actualités » pour cibler des articles de presse. Exemple « le numérique à Bruxelles politiques ».

Vous pouvez aussi faire une recherche par partis politiques. Généralement, vous trouverez les membres sur les sites des partis. Mais il y a souvent plusieurs sites des partis selon les différents niveaux de pouvoir et ce n'est pas toujours simple de s'y retrouver. Pour vous faciliter la tâche, partez des représentants-es de votre commune et/ou de votre région.

Les adresses e-mail des politiques ne sont pas faciles à trouver (elles ne figurent pas toujours sur les sites officiels). Recherchez leurs adresses e-mail avec un

moteur de recherche. Par exemple : « Monsieur Machin contact mail »

Rassemblez toutes les données dans un fichier (idéalement un fichier tableur). Vous en aurez besoin pour l'envoi des mails.

Conseil :

Réfléchissez déjà à la manière d'envoyer les mails. Si vous avez un très grand nombre de personnes à contacter, il est préférable de se servir d'un logiciel de publipostage comme Mailmerge. Vous pourriez faire sans, mais cet outil permet d'envoyer plusieurs mails

en une fois à des personnes différentes et de manière personnalisée. Si vous souhaitez apprendre à utiliser Mailmerge, Tactic, une ASBL bruxelloise, propose des formations en petit groupe : <https://www.tacticasbl.be>

2. Écrire le texte du mail

Préparez une première version, que vous pouvez retravailler en groupe ou envoyer pour relecture à d'autres personnes. Pensez à utiliser des phrases courtes avec des demandes claires qui éveillent l'intérêt de la personne.

⇒ Voir « Quel vocabulaire utiliser pour séduire les politicien·nes » p. 265

Voici quelques exemples d'éléments employés pour notre sondage. Vous pouvez les utiliser dans votre mail :

⇒ Une phrase d'introduction qui résume le sujet et la raison pour laquelle vous écrivez maintenant (un évènement, un changement dans la commune, une réflexion au sein de votre groupe, etc.) Nous avons choisi les élections à venir comme évènement.

- ⇒ Une présentation des personnes qui écrivent le mail. Si vous êtes plusieurs, valorisez-le ! N'hésitez pas à mentionner le nombre de personnes impliquées autour de votre thème et qui souhaiteraient connaître l'avis des politiques sur la question. Décrivez le groupe. Les politicien·nes s'impliquent davantage lors qu'ils ou elles sentent que l'opinion publique est engagée, ou éventuellement s'il y a un enjeu électoral derrière ce sondage. Nous nous sommes présenté·es comme le Comité humain du numérique. Nous avons expliqué rapidement ce qu'est un Comité humain et comment nous avons écrit les lois du Code. Nous avons mis en avant l'imminente publication à 500 exemplaires de ce livre !
- ⇒ Expliquez en quelques lignes le sondage et la nature des questions posées. Par exemple, des lois que vous avez élaborées avec comme question « Dans un monde futur où ces lois seraient votées, seriez-vous pour ou contre ? »
- ⇒ Soyez précis sur la destination des réponses : seront-elles publiées sur internet ? Diffusées dans la rue ? Dans des groupes associatifs ? Les politiques sont sensibles à tout ce qui peut accroître leur visibilité et leur popularité auprès des citoyen·nes. S'ils savent que leurs propos seront diffusés, cela augmente généralement les chances qu'ils ou elles répondent aux questions.

3. Choisir les questions et préparer le sondage

Choisissez les questions pour votre sondage. Nous avons décidé de mettre cinq propositions d'articles de lois parmi les huit du Code du numérique. Un sondage trop long risquait de dissuader les politiques d'y participer.

Après avoir choisi les lois, nous les avons insérées dans un formulaire de sondage à mettre sous forme de lien dans le mail envoyé aux politiques.

Nous avons travaillé avec Framiform. Ce service numérique libre permet de facilement créer son formulaire de sondage en ligne.

Créez un compte Framiform, puis cliquez sur « Créer un formulaire ». Le site vous guide pas à pas. Vous pouvez également prévoir une version plus simple avec un tableau dans un logiciel de traitement de texte de votre choix.

4. Envoi du mail

- ⇒ Vérifiez bien le texte encore une fois avant l'envoi. Si vous avez un formulaire de sondage à part, n'oubliez pas d'insérer le lien du sondage dans votre mail.
- ⇒ Faites un envoi test à une de vos adresses mail.
- ⇒ Puis passez à l'envoi !

5. Traitement des réponses

- ⇒ Notez les personnes qui ont répondu. Il est possible de lancer un rappel et/ou de remercier les participant-es par la suite. Cela peut servir de base pour construire un contact plus régulier qui pourra vous servir dans vos mobilisations.
 - ⇒ Voir « Comment changer une loi » p. 283
- ⇒ En fonction de votre objectif, diffusez les réponses reçues. Pour notre part, nous avons intégré les réponses à notre sondage dans le Code du numérique avec le reste des commentaires.
 - ⇒ Voir les commentaires des articles de loi 1.1, 2.1, 2.2, 5.1, 6.1 et 7.1 dans la partie 2.





Est-ce qu'on peut savoir si une décision concernant notre dossier a été faite par un algorithme ?

Les algorithmes sont des suites d'instructions et d'opérations qui permettent de résoudre un problème. Leurs débuts remontent au mathématicien perse Al-Khwārizmī au 9^e siècle, dont le nom fut latinisé au Moyen Âge en *Algoritmi*. Aujourd'hui avec le numérique, les algorithmes sont utilisés comme des suites de « calculs » automatiques qui peuvent être appliqués à un très grand nombre d'informations... et ainsi résoudre des problèmes et prendre des décisions « par eux-mêmes ». Ils sont utilisés par exemple pour nous donner des suggestions sur les médias sociaux. Mais ils peuvent également être utilisés pour analyser les dossiers ou demandes administratives des citoyen·nes.

L'« intelligence artificielle » (IA) et le « machine learning » sont des techniques qui consistent à créer des systèmes capables d'apprendre et de s'améliorer à partir de données, en utilisant des algorithmes complexes pour identifier des modèles et des tendances. Ces algorithmes sont entraînés sur des ensembles de données qui peuvent contenir des biais, ce qui signifie que les décisions prises par les machines peuvent être influencées par ces biais. Par exemple, si un algorithme d'apprentissage automatique est entraîné sur des données qui contiennent des stéréotypes raciaux ou sexistes, il peut prendre des décisions discriminatoires.

Il est donc important de comprendre que les algorithmes ne sont pas neutres ou rationnels par nature, mais qu'ils reflètent les données et les biais qui les ont entraînés.

⇒ Voir les exemples d'algorithmes biaisés cités par Élise dans la préface, et dans l'article 2.3 (Voir témoignage d'Élise et commentaire de Merlin)

C'est pourquoi il est important de connaître nos droits concernant l'utilisation des algorithmes dans le traitement de nos dossiers par des administrations.

Nous devons être informés si un algorithme a pris la décision sur notre dossier

L'article 13 du RGPD (Règlement général sur la protection des données) indique que la personne concernée doit être informée lorsqu'elle a fait l'objet d'une décision automatisée. Cet article oblige de fournir « des informations utiles concernant la logique sous-jacente, ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement pour la personne concernée »¹.

Nous pouvons refuser que notre demande ou dossier soit traité par un algorithme

Il est possible de refuser qu'une décision à notre sujet soit prise par un algorithme sans intervention humaine². C'est l'article 22 du RGPD qui indique que « [l]a personne concernée a le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative de façon similaire »³.

Pour refuser que notre demande ou dossier soit traité par un algorithme, il faut écrire à l'institution ou l'administration concernée.

Il est possible de faire ceci par mail ou par courrier.

Par contre, prendre contact par téléphone n'est pas suffisant pour introduire son refus.

Lorsqu'un être humain utilise un algorithme pour prendre une décision concernant un dossier administratif, la question est plus complexe. Cela peut vouloir dire que la décision a été prise par un algorithme ou qu'une personne s'est servie de l'algorithme comme une aide à la décision. Dans le cas où juridiquement c'est seulement une aide à la décision, l'article 22 du RGPD ne s'applique pas. On ne peut pas refuser qu'une personne se serve d'un algorithme pour prendre une décision.

Des développements juridiques pour davantage de transparence

Il y a des lois qui visent à rendre l'utilisation des algorithmes par les administrations plus transparente. Par exemple, en 2021, une proposition de loi a été déposée⁴ afin d'obliger les administrations :

- ⇒ à publier des informations sur les algorithmes qu'elles utilisent, et ce même quand ils sont seulement une aide à la prise de décision d'un-e agent-e de l'administration, ce qui améliorerait la situation actuelle ;

⇒ à informer la personne du fait que son dossier est traité par un algorithme, même si l'algorithme est seulement une aide à la décision de l'employé-e de l'administration.

D'autres lois sont en train d'être mises en place pour mieux réguler les algorithmes et l'intelligence artificielle. Le Règlement européen sur l'intelligence artificielle (AI Act), ratifié le 2 février 2024, contient des obligations de transparence en fonction des types d'IA utilisés⁵. Il les répartit en trois catégories de risques :

- ⇒ celles qui comportent un risque inacceptable et qui sont interdites,
- ⇒ celles qui sont à haut risque et qui sont soumises à des obligations spécifiques,
- ⇒ celles qui ne rentrent dans aucune de ces catégories.

Le Règlement interdit par exemple les types d'IA qui visent à « déployer des techniques subliminales, manipulatrices ou trompeuses pour fausser le comportement et entraver la prise de décision éclairée, causant ainsi un préjudice important » ou qui exploitent « des vulnérabilités liées à l'âge, au handicap ou à la situation socio-économique pour fausser le comportement et causer des dommages importants ».

Il prévoit également que les IA à haut risque devront être accompagnées d'une série d'informations sur leurs caractéristiques, par exemple leur niveau d'exactitude et les risques qu'ils posent pour les droits fondamentaux. Les objectifs et limites des IA devront également être explicités⁶ et une supervision

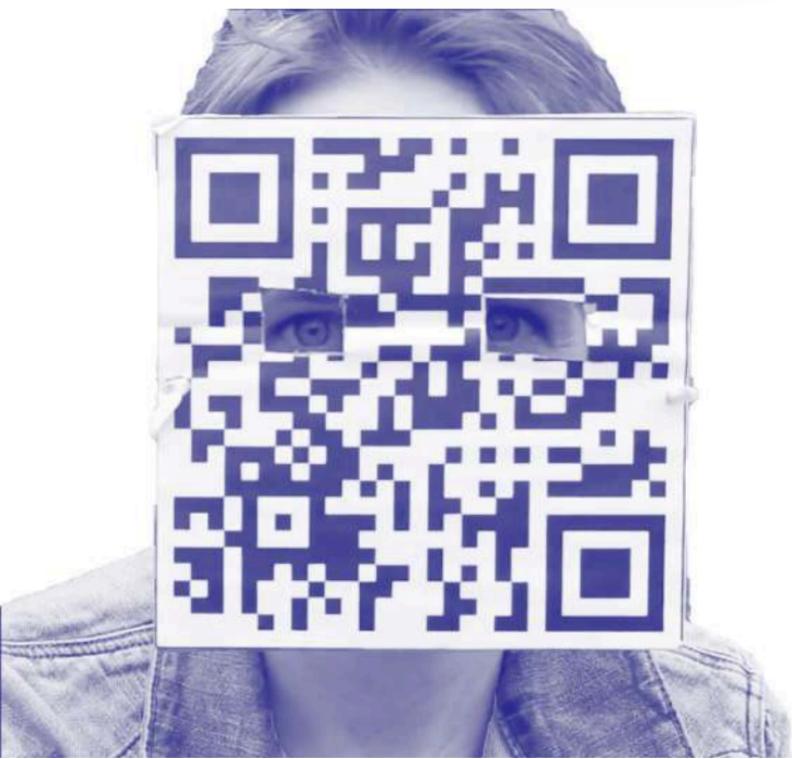
humaine de leur fonctionnement deviendra obligatoire⁷.

1. Voir le Considérant 58 du RGPD : « Le principe de transparence exige que toute information adressée au public ou à la personne concernée soit concise, aisément accessible et facile à comprendre, et formulée en des termes clairs et simples et, en outre, lorsqu'il y a lieu, illustrée à l'aide d'éléments visuels ».
2. Voir les considérants 63 et 71 du RGPD :
Considérant 63 du RGPD : « toute personne concernée devrait avoir le droit de connaître et de se faire communiquer, en particulier, les finalités du traitement des données à caractère personnel, si possible la durée du traitement de ces données à caractère personnel, l'identité des destinataires de ces données à caractère personnel, la logique qui sous-tend leur éventuel traitement automatisé et les conséquences que ce traitement pourrait avoir, au moins en cas de profilage » Considérant 71 du RGPD : « La personne concernée devrait avoir le droit de ne pas faire l'objet d'une décision, qui peut comprendre une mesure, impliquant l'évaluation de certains aspects personnels la concernant, qui est prise sur le seul fondement d'un traitement automatisé et qui produit des effets juridiques la concernant ou qui, de façon similaire, l'affecte de manière significative ».
3. Mais il existe des exceptions à ce droit. Notamment lorsque c'est autorisé « par le droit de l'Union ou le droit de l'État membre auquel le responsable du traitement est soumis et qui prévoit également des mesures appropriées pour la sauvegarde des droits et libertés et des intérêts légitimes de la personne concernée ».
Pour exemple, lorsque c'est prévu dans la loi belge. Sauf erreur, c'est le cas pour l'algorithme du décret « inscription » qui répartit les élèves dans le secondaire. C'est prévu par la loi donc c'est accepté.
4. Pour modifier la loi relative à la publicité de l'administration qui date du 11 avril 1994.
5. <https://artificialintelligenceact.eu/fr/high-level-summary/>, à l'article 13 il y a des obligations d'informations spécifiques pour l'IA à haut risque.

À l'article 14, il y a l'obligation d'un contrôle humain pour ces IA.

6. Article 13 du AI Act.

7. Article 14 du AI Act.





Comment formuler des demandes d'accès aux documents administratifs ?

Il existe un droit d'accès aux documents administratifs qui dit que tous-tes les citoyen-nes peuvent demander tout type d'information aux pouvoirs publics, tant que ces derniers en disposent. Les demandes d'accès aux informations ne concernent donc pas seulement des informations personnelles, mais aussi des informations sur la ville ou autres. Par exemple, il est possible de demander l'accès à un Rapport d'Incidence Environnementale dans sa ville, à l'algorithme utilisé pour contrôler la fraude sociale¹, ou aux informations sur les équipements de vidéosurveillance.

C'est l'article 32 de la Constitution qui consacre ce droit d'accès aux documents administratifs : « [c]hacun a le droit de consulter chaque document administratif et de s'en faire remettre copie, sauf dans les cas et conditions fixés par la loi [...] ». Tout le monde peut faire une demande et la notion de document administratif vise n'importe quelle information dont les autorités administratives disposent. Il ne faut pas expliquer les raisons de notre demande, il suffit de contacter par écrit l'administration qui détient le document.

L'administration qui refuse la demande ne peut pas juste invoquer un motif d'exception, « elle doit expliquer en quoi la demande n'est pas recevable en se référant à des éléments de circonstance, concrets et pertinents »². Cela veut dire que l'administration doit nommer des exceptions qu'il y a dans la loi, puis

elle doit expliquer en quoi, par exemple, la demande serait abusive en explicitant le nombre d'heures nécessaires pour la traiter.

Quand l'administration ne peut pas communiquer le document en entier, elle devra noircir les parties confidentielles et communiquer le reste. Il s'agit du principe de publicité partielle.

Comment faire une demande d'accès à son administration ?

Une plateforme citoyenne a été créée pour simplifier les demandes d'accès aux documents administratifs, il s'agit du site Transparencia : <http://www.transparencia.be>.

1. Pour faire sa demande, la première étape consiste à identifier l'autorité administrative qui détient l'information recherchée parmi celles que le site propose : par exemple les communes, le CPAS, les cabinets ministériels, etc³.
2. Une fois l'autorité identifiée, nous pouvons faire notre demande que le site lui transmettra. De plus, « Transparencia notifie par mail la réponse de l'autorité ou l'expiration du délai légal de réponse de 30 jours. Les demandes et les réponses sont publiées et accessibles en ligne »⁴.

Comment faire en cas de refus ?

3. Si on ne reçoit pas de réponse à une demande, ou si l'administration refuse de donner les informations demandées, il faut leur envoyer une demande de reconsidération.

Cela correspond à un rappel et peut se faire via Transparencia, ou sous la forme de mail ou de courrier. En leur disant par exemple « Pouvez-vous reconsidérer votre refus ? »

4. Si elle refuse toujours, il est possible de faire un recours auprès d'une Commission d'accès aux documents administratifs (CADA). En principe, l'administration doit nous indiquer la CADA vers laquelle on est censé-es nous tourner⁵. Le recours est gratuit et il n'y a pas besoin d'avoir d'arguments juridiques. Il faut juste contacter la CADA en joignant une copie des échanges avec l'administration et dire qu'on conteste le refus. Le contact se fait davantage par mail mais un contact par courrier est possible.

1. Degrave, E. (2023). Transparence des algorithmes du secteur public : le coup de pouce de la CADA fédérale. *Journal des Tribunaux*, (6960), 663–666.
2. Roy, L., (2023). « Le droit d'accès aux documents détenus par l'administration : les pouvoirs publics refusent la transparence ». *État des droits humains*, p. 49.
3. *Idem*.
4. *Idem*.
5. Si on ne trouve pas la CADA vers laquelle se tourner, il est possible de regarder <https://cada.cfwb.be/contact/>





Comment changer une loi ?

La mobilisation conte l'ordonnance Bruxelles numérique racontée par Stéphane Vanden Eede de Lire et Écrire Bruxelles.

Lire et Écrire Bruxelles est une association d'éducation permanente qui propose des cours gratuits d'alphabétisation et d'apprentissage du français. Elle est constituée de trois antennes et est active dans toute la Belgique francophone. Lire et Écrire Bruxelles comprend 120 salarié-es et cinq centres d'alphabétisation. En plus des cours proposés, l'association vise à améliorer l'accès aux droits pour les personnes analphabètes. Une partie de la mobilisation autour de Bruxelles numérique a été organisée et coordonnée par l'équipe « recherche et mobilisation », qui est composée de trois personnes : Iria Galván, Stéphane vanden Eede et Daniel Flinker.

L'ordonnance Bruxelles numérique est un texte juridique appliqué à la Région bruxelloise qui vise à permettre aux citoyen-nés d'accéder aux services des administrations bruxelloises en ligne. Cependant, la numérisation des services publics proposée par l'ordonnance conduit à ne pas protéger les services physiques, comme les guichets. Cela a lancé un débat plus large sur l'exclusion des personnes vulnérables et sur l'importance de garder des voies de communication classiques. Le projet de l'ordonnance fut initié par le cabinet du Ministre de la Transition numérique, Bernard Clerfayt, en 2022. Son écriture a duré deux ans. Plus de 200 organisations bruxelloises se sont mobilisées pendant tout ce temps pour changer le projet d'ordonnance Bruxelles numérique. Il a été définitivement approuvé par le Parlement bruxellois le vendredi 12 janvier 2024.

Un projet d'ordonnance qui « tombe » dans un contexte de ras-le-bol

Le jour où nous avons entendu pour la première fois parler de l'ordonnance Bruxelles numérique, c'était en 2022. Le Comité humain du numérique était présent à une rencontre PUNCH (Pour Un Numérique Critique et Humain).

Les rencontres PUNCH existent depuis de nombreuses années et regroupent des collectifs et individus pour questionner la numérisation de la société. Ces rencontres d'une journée sont assez libres et s'adaptent à l'actualité des participant·es, ce qui les rend vivantes, conviviales et actives. Ces dernières années, à cause du Covid, le nombre de participant·es a beaucoup augmenté.

Ce matin-là, nous étions une quarantaine en cercle sur le tapis rouge de la grande salle du CFS (Collectif Formation Société). Nous avons commencé par un tour de table, qui a duré toute la matinée. Cela témoignait de l'énergie déployée de partout : sur le terrain, sur le papier ou sur le web, pour questionner la numérisation. Le Comité a présenté l'avancée de son travail, puis d'autres collectifs ont pris la parole.

D'abord la coordination sociale de Laeken a parlé de son initiative « Place à nos droits ! », où les acteurs sociaux du quartier avaient fait des permanences directement dans l'espace public, sur la place Bockstael, pour réinventer l'accessibilité et l'organisation du travail social. Ensuite c'était le tour des Services Quartiers « 1030 », soutenu par Travail Social en Lutte, qui ont présenté leur travail acharné pour réouvrir les guichets de la Commune de Schaerbeek. Ils et elles étaient aussi en train de faire

évaluer l'accessibilité des services publics avec des personnes en situation de vulnérabilité numérique.

Puis il y avait Educocode et les ateliers « La face cachée du clic », il y avait L'ARC, le PICOL, la FDSS, des informaticien·nes, des graphistes, des défenseur·euses des logiciels libres...

En fin de matinée, Iria, de Lire et Écrire, se lève pour prendre la parole. « Je suis révoltée et j'ai vraiment besoin de votre aide ! Une ordonnance est en préparation au Gouvernement bruxellois. Elle veut obliger l'utilisation du numérique dans les services publics, mais ne garantit AUCUN maintien de l'humain. Je vois nos apprenant·es, leur situation déjà tellement dure, tous les jours. Ce sera encore pire ? Comment peut-on faire ça ? C'est tellement absurde ! Il faut que nous nous battions ensemble. Qui est prêt ici à le faire ? »

L'après-midi même, un sous-groupe se forme et commence à travailler sur le texte de l'ordonnance. Depuis lors, ce travail d'une ampleur considérable ne s'est pas arrêté. Le Comité s'y est aussi fortement impliqué.

Nous avons demandé à Stéphane de Lire et Écrire, qui a été engagé spécialement pour suivre le projet de mobilisation contre l'ordonnance, de nous décrire un peu plus ce que cela implique de changer une loi.

Le récit d'une mobilisation

Stéphane raconte :

« Avant même de commencer à rédiger leur projet, le cabinet de Bernard Clerfayt organisait des ateliers et des rencontres avec des associations du secteur social de Bruxelles pour voir un peu la température.

Et donc, comme Lire et Écrire est une des plus grosses associations, on s'est fait inviter. En octobre 2022 l'écriture de Bruxelles numérique commence. Comme on avait de bons contacts dans les cabinets, on a eu le texte avant que d'autres cabinets soient au courant. C'était la toute première version et c'était vraiment catastrophique ! Il ne prévoyait pas d'alternatives au numérique. Cela ne parlait même pas de guichets, de téléphone, de courrier. Comme on avait déjà trois ans de campagne sur le numérique derrière nous et qu'on avait tout un réseau, nous avons pu nous mobiliser tout de suite. Nous avons rapidement fait une carte blanche pour attirer l'attention sur le sujet. Puis il y a eu un effet boule de neige. En deux jours 200 associations ont signé la carte blanche. C'était énorme !

En même temps que la mobilisation des associations se cristallise, il y a le baromètre de l'inclusion numérique de la Fondation Roi Baudoin qui sort. Et qui dit clairement qu'on est à 46 % de fracture numérique ! Cela a été un levier d'Archimède par la suite. On peut dire de novembre 2022 à janvier 2024, c'était vraiment la phase politique de cette histoire. Il y avait des rassemblements, beaucoup de nos apprenant-es en ont fait partie et il y avait une série de manifestations dans plusieurs communes organisées par d'autres associations, de nouvelles cartes blanches. Pendant ce temps le texte de l'ordonnance était toujours dans la phase un. Les autres partenaires du gouvernement ne savaient pas encore ce que Clerfayt préparait pendant que nous, on avait déjà organisé une manifestation le six décembre. On s'est vraiment battu pour que l'ordonnance impose de maintenir des moyens classiques de communication. Finalement, sur la

base des avis des acteurs et actrices socioculturel·les, on a pu avoir les changements apportés au texte. C'était l'article 13 qui détermine des obligations pour les des administrations à prévoir un accès par guichet, téléphone et voie postale.

Puis la proposition est passée au Conseil d'État. Le Conseil d'État remarque que maintenir l'accessibilité numérique pour des personnes handicapées peut coûter trop cher pour certaines communes. Il est donc proposé que si les charges sont "disproportionnées" par rapport à l'objectif, les communes ne sont pas obligées de fournir des alternatives. En réaction Clerfayt étend cette proposition à tout l'article 13 de l'ordonnance ! D'un coup tout le monde peut dire "ah non ça coûte trop cher de mettre un guichet..." Quand nous avons vu ça, on s'est dit, il essaie vraiment de nous entuber. C'est alors que le combat de la troisième lecture s'est focalisé !

C'est aussi important d'utiliser d'autres formes d'intelligence, l'humour, la sensibilité. C'est ce qui permet vraiment de développer de l'empathie, de la complicité sur cette question complexe. Dans une de nos campagnes, on attribuait des guichets d'or ou de plomb aux politiques. C'était selon leur positionnement par rapport à Bruxelles numérique. Les politiques y étaient fort sensibles, ils nous demandaient, "Alors c'est quoi le classement?". Il y avait aussi les actions du Gang des Vieux en colère, qui ont fait des chansons et des sketches ou le Comité humain, qui a organisé un Parlement de rue.

Finalement, en février 2024, l'ordonnance a été adoptée. L'article 13 de Bruxelles numérique n'aurait jamais existé sans l'effort des associations.

Mais l'alinéa sur les charges disproportionnées existe toujours. Nous travaillons maintenant à attaquer l'ordonnance devant la cour constitutionnelle. Et nous avons d'autres projets : nous allons lutter pour qu'il y ait un droit constitutionnel à ne pas devoir utiliser le numérique pour l'accès et l'exercice des droits fondamentaux. C'est totalement radical. Si ça marche, on ne peut pas t'obliger à passer par le numérique !

Avec le recul, je dirais qu'il y a quatre éléments vraiment importants dans une mobilisation : c'est la discussion, le réseau, l'action, et puis le combat culturel. Mais sans nos contacts politiques existants, il aurait été plus difficile de changer quoi que ce soit. Bruxelles est un monde très petit au final. Si tu travailles dans le milieu associatif et que tu fais partie de cette plateforme de 200 associations, tu finis toujours par trouver quelqu'un qui connaît un politicien. Pour Bruxelles numérique, nous connaissions quelqu'un à l'intérieur de deux cabinets différents et je connaissais personnellement le chef de groupe d'un parti. Mais sans ces contacts, qui se font de diverses manières, c'est difficile. Il faut trouver la bonne personne, qui vous ouvre la porte et facilite le contact par la suite.

On s'est rendu compte très vite que nous maîtrisons souvent mieux le dossier que nos interlocuteurs politiques. C'est parfois frustrant. De plus, les parlementaires reçoivent les textes des projets très peu de temps avant de devoir les voter. Il y a une disproportion de force entre les cabinets qui poussent leurs dossiers et les parlementaires qui doivent voter en vitesse. Ça nous a permis d'aller vers eux pour les informer. Nous avons entendu plusieurs fois des parlementaires répéter les arguments que

nous avons écrits. Mais c'est un paysage chaotique. Il y a beaucoup de dossiers qui sont votés en même temps, d'autres associations qui militent et puis il y a les lobbys.

Pour nous, le projet de l'ordonnance c'était le plus important, mais pour les politiques, c'est un dossier parmi d'autres. »

Un travail difficile... mais qui donne espoir et qui renforce les liens !

Vouloir changer une loi ou influencer des décisions politiques demande donc beaucoup de temps et d'énergie. La mobilisation autour de l'ordonnance Bruxelles numérique a le mérite de s'être ancrée dans un réseau d'actions actif depuis des années à Bruxelles et en Wallonie.

Changer une loi, cela implique d'avoir besoin des autres, c'est de la complémentarité ! Il faut des emplois payés (via des associations déjà établies comme ça a été le cas avec Lire et Écrire par exemple), des personnes qui ont du temps, des travailleur-euses de première ligne, des personnes qui témoignent, des artistes, des journalistes... Ça vient s'ajouter et ça se nourrit d'années de travail. Travail : social, politique, informatique, de recherche... On voit ici que des petites associations, des citoyen·nes précarisé·es, des geeks du numérique libre, mais aussi de grosses associations, se sont fédérées pour assurer une présence médiatique en continu. Et ça, ça permet de changer les choses.

Tout cela nourrit un but commun. Bien sûr, on ne sait pas toujours si le résultat politique sera là. Le vote de l'ordonnance est passé. Ce n'est pas le

texte idéal qu'on aurait voulu, mais c'est un texte modifié. Les actions continuent sur le terrain et changent les choses pas à pas.





Diffuser les lois, c'est aussi suivre nos propres lois ?

Discuter des lois fait prendre conscience que beaucoup ne sont pas adaptées aux urgences qu'on vit, à la protection dont on aurait besoin. Attendre que les lois changent c'est long et le numérique est déjà partout. Il est attractif, il nous fait gagner du temps. Ta loi n'est peut-être pas la mienne. Ne nous jugeons pas les uns les autres sur son utilisation, mais aidons-nous à être autonome, chacun-e à sa manière.

Les propositions :

- ⇒ Utilisons du cash dès que possible.
- ⇒ Maintenons les alternatives papier et le bouche-à-oreille. Par exemple des flyers, affiches, agendas papier, cartes de visite...
- ⇒ Voyons-nous en vrai dès que c'est possible.
- ⇒ Ne prenons plus d'abonnement téléphonique, prenons des cartes prépayées, ou refusons les domiciliations pour garder le pouvoir sur notre argent.
- ⇒ Médecins, professionnel-les, continuez à accueillir de manière informelle si vous pouvez (hors des applications de prises de rendez-vous).
- ⇒ Enseignant-es, utilisez des logiciels libres pour enseigner des compétences plutôt que de rendre dépendant aux entreprises.
- ⇒ Ouvre ton ordinateur ou ton portable et regarde ce qu'il y a dedans pour essayer de savoir (un peu) comment cette machine fonctionne.

Prenons le temps de réfléchir avant de cliquer :

- ⇒ Avant de cliquer sur un bouton virtuel, pose-toi la question : est-ce que je suis vraiment d'accord ? Est-ce que je veux vraiment que tout le monde voie ça ?
- ⇒ Si ton smartphone te demande ton numéro de carte de crédit, sache que tu peux refuser. Appuie sur PLUS TARD OU REFUSER. Attention, c'est parfois écrit en très petit.
- ⇒ Ton smartphone te demande un compte Google, sache que des alternatives existent, renseigne-toi dans un EPN (Espace Public Numérique).
- ⇒ Comme tu ne sais pas qui utilise tes informations sur internet, rappelle-toi que tu n'es pas obligé de donner ton vrai nom, prénom, adresse ou ta date de naissance.
- ⇒ Renseigne-toi sur le numérique local : il existe des boîtes mail, des services d'agendas qui sont gérés depuis la Belgique.
- ⇒ Pour se protéger contre des virus, il est bien de regarder de près les offres qu'on te fait, par exemple quand on t'offre des bons, des packages.
- ⇒ Si tu doutes, dans le numérique comme dans la vie réelle, aie confiance en toi et refuse d'entrer ou laisse-toi le temps de réfléchir.



Ecolophon

Auteur.es du Code du numérique

Le Code du numérique est un ouvrage collectif écrit par le Comité humain du numérique. Cet ouvrage rassemble des textes collectifs et des contributions individuelles issus de rencontres, d'ateliers et d'événements réalisés depuis 2021 à Bruxelles et en Wallonie.

Les personnes citées dans le Code du numérique sont rassemblées dans [la liste des magistrat-es dans la partie 1 de ce livre](#). Certaines personnes ont choisi des pseudos. Certaines ont choisi l'anonymat. Cette liste ne reprend pas l'entièreté des personnes rencontrées ou qui ont contribué activement au Code du numérique, mais celles qui ont eu le temps ou la possibilité de se présenter.

Parmi les membres les plus actif-ves et motivé-es : Adèle, Adrien, Ahmad, Aïssatou, Amina, Amine, Anaïs, Anne, Boubacar, Camille, Caroline, Célo, Charlotte, Daniel, Darren, Didier, Dirk, Elise, Enrico, Erick, Esther, Fatima, Fatma, Fiona, François, Georges, Guillermo, Ine, Jacqueline, Jacques, Jamila, Jean-Nicolas, Jessica, Jonas, Judith, Julien, Karima, Khadouj, Khalid, Laura, Laure, Laurent, Lauriane, Marc, Mariam, Marie, Maureen, Meimouna, Mélanie, Mireille, Nadine, Najiha, Nicolas, Pascal, Philippe, Renaud, René, le Roi des Belges, Roger, Sandrine, Sarah, Sarra, Savannah, Suzanne, Sy, Ulysse, Zian...

À tous les magistrats, toutes les magistrates, impliqué-es le temps d'une journée, d'une saison, d'une manifestation, ou de trois années. À toutes les personnes qui ont murmuré, dansé, frappé du marteau, crié des lois. À toutes celles présentes et à venir :
SALUT!... et MERCI !

Le Comité humain et son Code du numérique est un projet coordonné par les Habitant-es des images ASBL. Savannah, Adèle et Marie ont coordonné la publication, la rédaction et les illustrations.

Partenaires

Le Code du numérique s'est aussi construit au rythme de partenariat avec d'autres associations ou institutions. Le réseau pour un numérique adapté à l'humain est solidaire, grand et fort ! Merci !

ARC – Action recherche culturelle, ATD Quart Monde, CFS – Collectif Formation Société, Educodes ASBL, Itinéraires AMO, l'AMO CARS, L'Autre Lieu, l'Église du Béguinage, l'Entr'Aide des Marolles, l'espace BOSCH, l'Espace social télé service, l'Hectolitre, l'ONE, l'Université de Namur, la FDSS – Fédération Des Services Sociaux, la Ligue des usagers des services de santé, la Maison des femmes de Molenbeek, La Maison médicale de Laeken, LAMAB – La Maison à Bruxelles, le Buurtwinkel, le Café solidaire Boondaal, le CEMEA, le Centre local de promotion de la santé du Brabant Wallon, le Club de Jeunesse des Marolles,

le collectif PUNCH – Pour Un Numérique Critique et Humain, le colloque « Ce qui nous arrive », le CPAS de 1000 Bruxelles, le DK, Le Front Rendre Visible l'Invisible, le Grain ASBL, le GSARA, le journal Medor, le Picol, le PIVOT, le Point info quartier des Marolles, le réseau CABAN, le SAAMO, le SMES, le Syndicat des I.M.M.E.N.S.E.S, Les petits riens foyer @Home 18–24, Lire et Ecrire Bruxelles, Réseaux solidaires, Technopolice, Travail social en lutte, Vrienden van het huizeke...

Crédits photo

Philippe Hodru, Erick Mascart, Georges Vereecken, Darren Roshier (vidéos), Enrico Turci (vidéos), Savannah Desmedt et Adèle Jacot.

Remerciements

Merci aux relecteur-rices : Barbara, Julie, Salim. Merci aux personnes qui se sont investies bénévolement, ont pris de leur temps pour nous aider, nous ont soutenues, dépannées, sauvées : Anaïs, Karim, Amina, Barbara, Fiona, Marie, Inna, Ruben, Julie, Max.

Merci aux personnes qui ont relayé les activités du Code dans leur quartier ou dans les médias. Merci à celles et ceux qui nous ont permis de rencontrer de nouvelles personnes, nous ont accueillis chez eux, prêté leurs locaux ou invités dans la programmation de leur événement. Merci aux professeur-es qui ont intégré le Code du numérique à leur cours. Alain, Annaëlle, Anthony, Béatrice, Bernardo, Cedric, Céline, Corentin, Delphine, Didier, Erika, Françoise, Gaëlle, Grégoire, Houda, Jehanne, Magali, Margot, Mathilde, Maurice, Merlin, Mladen, Nora, Olivier, Paul, Perrine, Pierre, Sarah, Tristan, Zeynebe...

Design graphique

alice néron

Merci à Amélie Dumont, Alexia de Visscher, Luuse asbl et Lionel Maes pour leurs conseils avisés.

Note sur la conception graphique

La mise en page du Code du numérique est réalisée avec l'outil PageTypeToPrint développé par Julien Bidoret qui permet de concevoir des publications à l'aide de langages de programmation web (html et css). Travailler avec des outils

libres et open source nécessite de faire quelques concessions au niveau des détails typographiques.

Typographies

Terminal Grotesque dessinée par Raphaël Bastide
FT88 de Mandy Elbé et Oriane Charvieux
Fluxisch Else dessinée par OSP

Papiers

Metapaper Bagasse de Colombia 295 g
Munken pure 90 g
Magno volume white 115g

Tirage

500 exemplaires

Contacts

www.codedunumerique.be
comite@codedunumerique.be

www.habitants-des-images.be
admin@habitants-des-images.be

6 rue des Mariniers
1080 Bruxelles

Éditeur:rices responsables

Habitant-es des images ASBL

Soutien

Le Code du numérique est un projet soutenu par la Fédération Wallonie-Bruxelles : via la reconnaissance en Éducation permanente des Habitant-es des images ASBL, et par la Cellule pour la réduction des inégalités sociales et de la lutte contre la pauvreté.

Achévé d'imprimer

En juin 2024 sur les presses de Drifosett Printing S.A à Bruxelles, Belgique.

Licence

Le Code du numérique est partagé sous la licence Creative Common, « Attribution » (BY) et « Partage dans les Mêmes Conditions » (SA). Vous pouvez les utiliser comme vous voulez, à condition de nous citer, de décrire les éventuelles transformations et de partager sous la même licence.

Attention, dans le cas où vous utilisez des photographies, des extraits ou captures d'écran des vidéos avec des personnes reconnaissables, merci de nous en informer.

Nous sommes le Comité
humain du numérique
et nous avons écrit des
lois à partir de nos vécus :
pour que le numérique
s'adapte à l'humain et
non l'inverse.

Dans ce livre,
vous découvrirez :

- ⇒ les témoignages de
170 d'entre nous,
les « magistrat-es »
- ⇒ plus de 3 années
de rencontres
et de mobilisation
- ⇒ 29 articles
de loi collectifs
- ⇒ 15 outils pour faire
un Comité humain
dans votre quartier

www.codedunumerique.be

