EUROPEAN COMMITTEE OF SOCIAL RIGHTS
COMITE EUROPEEN DES DROITS SOCIAUX

European Social Charter | Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Pièce n° 1

Féderation internationale pour les droits humains (FIDH), *Age Platform Europe et European Disability Forum* c. Belgique
Réclamation n° 268/2026

RECLAMATION

Enregistré au Secrétariat le 28 septembre 2026

Réclamation collective

relative à l'inclusion numérique et au maintien d'accès non numériques aux services publics et aux services privés essentiels

fondée sur l'article 30 de la Charte sociale révisée et les articles 1er, 10, §1er, 12, §1er, 11, 13, §§1er à 3, 14, §1er, 15, §3, 16 et 17 pris isolément ou en combinaison avec l'article E

Service des Droits sociaux

Direction générale des droits de l'homme
et de l'État de droit
Conseil de l'Europe
F-67075 Strasbourg Cedex

1) **La FÉDÉRATION INTERNATIONALE POUR LES DROITS HUMAINS**, 17 Passage de la Main d'or à F-75011 Paris, France,

représentée par Monsieur Alexis DESWAEF, Président, habilité à représenter l'organisation conformément à l'article 13 de ses Statuts **(pièce A.1.)**,

2) **AGE PLATFORM EUROPE**, 168/2 Avenue de Tervueren, 1150 Bruxelles, Belgique,

représenté par Monsieur Maciej KUCHARCZYK, Secrétaire général, habilité à représenter l'organisation conformément à l'article 26 de ses Statuts **(pièce A.2.)**,

3) **EUROPEAN DISABILITY FORUM**, 7-8 Avenue des Arts, 1210 Bruxelles, Belgique,

représenté par Madame Catherine NAUGHTON, Directrice exécutive, habilitée à représenter l'organisation conformément à l'article 29 de ses Statuts **(pièce A.3.)**,

ayant tous trois pour conseil Me Véronique VAN DER PLANCKE, avocate au barreau de Bruxelles, rue du Congrès, 49 à B-1000 Bruxelles (+32 498 54 44 37 - v.vanderplancke@quartierdeslibertes.be),

ont l'honneur, par la présente, d'introduire une réclamation collective **contre la BELGIQUE**, fondée sur l'article 30 de la Charte sociale révisée (ci-après, « la Charte ») et les articles 1er, 10, §1er, 12, §1er, 11, 13, §§1er à 3, 14, §1er, 15, §3, 16, 17 et 23 pris isolément ou en combinaison avec l'article E.

Plan de la réclamation

Partie I. Les parties à la cause et la recevabilité ..... - 5 -

A. Les organisations auteures de la réclamation ..... - 5 -
1) La Fédération internationale pour les droits humains ..... - 5 -
2) Age Platform Europe ..... - 5 -
3) European Disability Forum ..... - 6 -

B. L'État défendeur ..... - 6 -

C. Le soutien de nombreuses associations nationales à la présente réclamation ..... - 7 -

Partie II. Objet de la réclamation ..... - 9 -

A. Exposé des faits ..... - 9 -
1) Les inégalités numériques ..... - 9 -
2) Les conséquences des inégalités numériques sur l'accès aux services publics et aux services privés essentiels ..... - 11 -
3) Les conséquences des inégalités numériques sur l'effectivité des droits économiques, sociaux et culturels ..... - 13 -

B. Les demandes ..... - 15 -

Partie III. Le contexte normatif et jurisprudentiel relatif à la problématique de l'accès aux droits sociaux fondamentaux dans un contexte de digitalisation des biens, des services publics et des services privés essentiels ..... - 17 -

A. Au plan supranational ..... - 17 -
1) Les mécanismes de protection des Nations Unies ..... - 17 -
a) Sur la dématérialisation des services publics ..... - 17 -
b) À l'égard des personnes en situation de handicap ..... - 22 -
c) À l'égard des enfants ..... - 25 -
2) Le droit du Conseil de l'Europe ..... - 26 -
3) Le droit de l'Union européenne ..... - 27 -

B. Le droit interne ..... - 29 -
1) Au niveau de l'État fédéral ..... - 29 -
2) Au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale ..... - 31 -
3) Au niveau de la Région wallonne ..... - 33 -
4) Au niveau de la Région flamande ..... - 35 -
5) Au niveau de la Communauté française ..... - 35 -
6) Au niveau de la Communauté germanophone ..... - 36 -

Partie IV. Développements des griefs ..... - 37 -

A. Violation de l'article 30 de la Charte ..... - 37 -
1) L'accès limité aux commerces de première nécessité ..... - 39 -
2) L'accès problématique aux services bancaires essentiels ..... - 39 -
3) L'accès difficile aux transports publics ..... - 43 -
4) La question des fournitures d'eau, de gaz et d'électricité ..... - 45 -
5) Conclusions au sujet de la violation de l'article 30 ..... - 48 -

B. Violation de l'article E combiné aux autres dispositions de la Charte ..... - 49 -
1) Les critères protégés explicitement par l'article E ..... - 50 -
a) La « race » et l'« ascendance nationale » ..... - 50 -
b) Le sexe ou le genre ..... - 51 -
c) L'origine sociale ou la condition sociale ..... - 52 -
d) La santé ..... - 54 -
2) « Toute autre situation » ..... - 54 -

a) L'inégalité numérique ..... - 54 -
b) La fortune et les ressources ..... - 54 -
c) Le handicap ..... - 56 -
d) L'âge ..... - 58 -
e) Les situations multidimensionnelles ..... - 59 -

C. La violation des articles 1er, 10 et 12, §1er, de la Charte, pris isolément ou en combinaison avec l'article E ..... - 61 -

D. La violation des articles 11, 13, §§1er à 3, 14, §1er, de la Charte, pris isolément ou en combinaison avec l'article E ..... - 65 -

1) Dans le domaine de la santé, de l'assistance sociale et médicale et du bénéfice des services sociaux ..... - 67 -
2) Dans le domaine de la fourniture suffisante d'énergie ..... - 69 -

E. La violation de l'article 15, § 3, de la Charte, pris isolément ou en combinaison avec l'article E. - 69 -

F. La violation de l'article 16 de la Charte, pris isolément ou en combinaison avec l'article E ..... - 72 -

G. La violation de l'article 17 de la Charte, pris isolément ou en combinaison avec l'article E ..... - 74 -

Partie V. Conclusion ..... - 77 -

Annexes ..... - 78 -

PARTIE I. LES PARTIES À LA CAUSE ET LA RECEVABILITÉ

A. Les organisations auteures de la réclamation

1) La Fédération internationale pour les droits humains

1. La *Fédération internationale pour les droits humains (FIDH)*, anciennement *Fédération internationale des Ligues des droits de l'homme*, est une organisation internationale non gouvernementale dotée du statut participatif auprès du Conseil de l'Europe, telle que visée aux articles 1er, *littera* b, et 3 du Protocole à la Charte sociale européenne prévoyant un système de réclamations collectives. Elle figure sur la liste, établie par le Comité gouvernemental, des organisations internationales non gouvernementales habilitées à déposer des réclamations collectives devant le Comité européen des droits sociaux.

2. Les statuts de la FIDH constituent celle-ci en une organisation de défense et de promotion de tous les droits humains, civils, culturels, économiques, sociaux et politiques, au niveau international. La FIDH a dès lors pour vocation de mener des actions, dont des actions contentieuses devant des instances de contrôle du respect des droits humains au niveau régional et international pour faire constater des violations des droits fondamentaux (**voir pièce A.1**).

3. Le Comité a constaté la compétence particulière de la FIDH pour la protection des droits contenus dans la Charte sociale révisée (*FIDH c. Grèce*, réclamation n° 7/2000, décision sur la recevabilité du 28 juin 2000, S8 ; *FIDH c. France*, réclamation n° 14/2003, décision sur la recevabilité du 16 mai 2003, 55 ; *FIDH c. Belgique*, réclamation n° 62/2010, décision sur la recevabilité du 1er décembre 2010, cc-62-2010 ; *FIDH c. Belgique*, réclamation n° 75/2011, décision sur la recevabilité du 22 mars 2011, cc-75-2011 ; *FIDH c. Grèce*, réclamation n° 72/2011, décision sur la recevabilité du 7 décembre 2011, cc-72-2011 ; *FIDH c. Irlande*, réclamation n° 110/2014, décision sur la recevabilité du 17 mars 2015, cc-110-2014 ; *FEANTSA et FIDH c. France,* réclamation n° 224/2023, décision sur la recevabilité du 17 octobre 2023, cc-224-2023 ; *FIDH et Mouvement international ATD Quart Monde c. Belgique*, réclamation n° 233/2023, décision sur la recevabilité du 14 mai 2024, *FIDH c. France*, réclamation n° 240/2024, décision sur la recevabilité et sur des mesures immédiates du 19 mars 2025 ; *FIDH et ATD QUART MONDE c. Belgique*, réclamation n° 233/2023, décision sur le bien-fondé du 17 mars 2026).

2) Age Platform Europe

4. *Age Platform Europe* est également une organisation internationale non gouvernementale dotée du statut participatif auprès du Conseil de l'Europe, telle que visée aux articles 1er, *littera* b, et 3 du Protocole à la Charte sociale européenne prévoyant un système de réclamations collectives. Elle figure sur la liste, établie par le Comité gouvernemental, des organisations internationales non gouvernementales habilitées à déposer des réclamations.

5. *Age Platform Europe* est le plus grand réseau européen d'organisations de et pour les personnes âgées, réunissant quelque 105 membres répartis dans plus de 30 Etats. Les membres sont composés d'organisations de personnes âgées ou représentant directement les personnes âgées, ainsi que d'organisations à but non lucratif établies en Europe, fournissant des services aux personnes âgées ou actives dans le domaine du vieillissement. L'organisation lutte contre l'âgisme, entend promouvoir les droits humains tout au long de la vie et réduire les inégalités afin que chacun puisse mener une vie pleine et digne (**voir pièce A.2.**).

3) European Disability Forum

6. *European Disability Forum* est également une organisation internationale non gouvernementale dotée du statut participatif auprès du Conseil de l'Europe, telle que visée aux articles 1er, *littera* b) et 3 du Protocole à la Charte sociale européenne prévoyant un système de réclamations collectives. Elle figure sur la liste, établie par le Comité gouvernemental, des organisations internationales non gouvernementales habilitées à déposer des réclamations.

7. Créé en 1996, *European Disability Forum* est une organisation non gouvernementale (ONG) indépendante, dirigée par des personnes handicapées, qui rassemble des organisations représentatives de personnes handicapées de toute l'Europe. L'article 3 des statuts de l'organisation stipule que son objet social est d'assurer la pleine inclusion des personnes handicapées dans la société et de veiller à l'accès à leurs droits humains grâce à leur participation active à l'élaboration, à la mise en œuvre et au suivi de la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées en Europe. Le Forum travaille en étroite collaboration avec les institutions et agences de l'UE, notamment le Parlement européen, la Commission européenne, le Conseil de l'UE et le Comité économique et social européen (CESE) (**voir pièce A.3.**).

8. Le Comité a déjà constaté la compétence particulière de l'*European Disability Forum* pour la protection des droits contenus dans la Charte sociale, invoqués dans la présente réclamation (*European* Disability *Forum c. Espagne*, réclamation n° 246/2025, décision sur la recevabilité du 15 octobre 2025).

B. L'État défendeur

9. La loi du 15 mars 2002 « portant assentiment à la Charte sociale européenne révisée et à l'Annexe, faites à Strasbourg le 3 mai 1996 » a été publiée au *Moniteur belge* du 10 mai 2004, page 37.404.

La Belgique a accepté 91 des 98 paragraphes que compte la Charte, et est liée par l'article E. En ratifiant la Charte sociale européenne (révisée), la Belgique a accepté les obligations des articles 1er, 10, §1er, 12, §1er, 11, 13, §§1er à 3, 14, §1er, 15, §3, 16, 17 et 30. Par conséquent, la présente réclamation est recevable.

La Belgique a accepté le Protocole additionnel de 1995 prévoyant un système de réclamations collectives le 23 juin 2003, mais elle n'a pas encore fait de déclaration habilitant les ONG nationales à introduire des réclamations collectives.

10. La présente réclamation est dirigée contre l'État belge en tant qu'entité fédérale. L'Etat fédéral est internationalement responsable des engagements pris par la ratification de la Charte, même si la législation et la réglementation relèvent des compétences des entités fédérées ou d'instances provinciales ou communales.

Comme l'a constamment souligné le Comité, même lorsque le droit interne confère à des instances locales ou régionales [...] la responsabilité d'exercer une fonction donnée, les États parties à la Charte demeurent tenus, en vertu de leurs obligations internationales, de veiller à ce que ces responsabilités soient correctement assumées » (*Centre européen des droits des Roms (CEDR) c. Grèce*, réclamation n° 15/2003, décision sur le bien-fondé du 8 décembre 2004, §29).

Ainsi, la responsabilité ultime de la mise en œuvre des politiques, impliquant au minimum la

supervision et la réglementation de l'action locale et régionale, incombe à l'État.

En tant qu'Etat Partie à la Charte, l'État doit être en mesure de démontrer que les autorités locales, régionales et centrales ont pris des mesures pratiques pour garantir l'efficacité de l'action décentralisée (*Centre européen des droits des Roms (CEDR) c. Italie*, réclamation n° 27/2004, décision sur le bien-fondé du 7 décembre 2005, §26).

C. Le soutien de nombreuses associations nationales à la présente réclamation

11. Un nombre important d'associations nationales actives dans la défense des droits fondamentaux, d'organisations syndicales et de membres du personnel académique universitaire soutiennent les demandes formulées dans la présente réclamation.

Parmi les membres du personnel universitaire ayant développé une expertise scientifique sur la fracture numérique figurent Périne Brotcorne (Maître de conférence, Faculté de sciences économiques, sociales, politiques et communication, UCL) et Elise Degrave (Professeure, Faculté de droit, UNamur).

Quant aux associations et organisations syndicales impliquées dans le processus de la présente réclamation collective, sont recensées[1] l'ASBL Lire et Ecrire, la Ligue belge francophone des droits humains, Action et Recherche Culturelles (ARC), ACV-CSC / TSE-CSC, Alteo, ATD Quart Monde Belgique, Autonomia, Belgian Disability Forum (BDF), Bras dessus Bras dessous, Brussels Platform Armoede, CAP Brabantia, CAWab, le Centre Régional d'Intégration du Brabant Wallon, le Centre Régional d'Intégration de Mons-Borinage-Wapi, le Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique (CABAN/DIBAC), la Coordination et Initiatives pour les Réfugiés et les Étrangers (CIRÉ), le Conseil Bruxellois de Coordination Sociopolitique (CBCS), CSC Seniors, Doof Vlaanderen, Droits devant, Enéo, Entr'Aide des Marolles, Entr'âges, Les Equipes Populaires, ESENCA, la Fédération Francophone des Sourds de Belgique (FFSB), la Fédération des Maisons Médicales (FMM), la Fédération des Services Sociaux (FdSS), Le Forum – Bruxelles contre les inégalités, Le Foyer, Gang des Vieux en Colère, Habitant·e·s des images, Inclusion, Info-Sourds de Bruxelles, Interface3Namur, Liages, La Ligue Braille, la Liga voor Mensenrechten, la Ligue des Usagers des Services de Santé (LUSS), MAKS vzw, OKRA, Présence et Action Culturelles (PAC), le Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat - Brusselse Bond voor het Recht op Wonen (RBDH/BBRoW), le Réseau Belge de Lutte contre la Pauvreté (BAPN), le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté (RWLP), SAAMO, S-Plus, le Syndicat des Immenses, Testachats – Testaankoop, Vie Féminine, Vlaams Netwerk tegen Armoede, Vlaamse Ouderenraad et Vlaams Patiëntenplatform.

12. Ces associations sont constituées par les titulaires des droits consacrés par la Charte ; elles les représentent ou les défendent.

C'est parce que la digitalisation impacte l'accès à tous les services publics et services privés essentiels, et dès lors l'effectivité de plusieurs droits fondamentaux, que le secteur associatif belge s'est particulièrement mobilisé pour que cette digitalisation soit accompagnée de balises, afin que tous les publics soient rigoureusement pris en compte dans le contexte de cette évolution technologique.

[1] Pour la description précise de l'objet social et des missions des différents signataires de la réclamation, voyez la **pièce B.1.**

Concrètement, dans le cadre de la rédaction de la présente réclamation, de très nombreuses associations de terrain travaillant dans différents domaines, avec des publics en situation de vulnérabilité numérique (personnes âgées, en situation de handicap, en grande précarité, analphabètes, illettrées ou ne maîtrisant pas ou pas bien les langues nationales,…) se sont largement concertées pour collecter un maximum de témoignages de l'impact de la dématérialisation sur l'effectivité des droits sociaux fondamentaux.

13. Ces témoignages, plus de trois cents, ont été rédigés par des citoyens, par des usagers des services publics et privés mais également par des associations ou par leurs travailleurs de première ligne.

Ces attestations sont fondées sur leurs expériences et observations quotidiennes. Les constats dressés témoignent d'une société où une large frange de la population éprouve, du fait de la digitalisation accrue, de plus en plus de difficultés à accéder à ses droits essentiels et à interagir avec les services publics et privés qui doivent les garantir. Les nombreux exemples cités démontrent le caractère hégémonique de la dématérialisation, et l'impérieuse nécessité tantôt de doter les personnes de compétences numériques (pour être équipées face à la prolifération de plateformes numériques, à la généralisation du télétravail, à l'installation massive des compteurs digitaux,...), tantôt d'assurer une triple voie d'accès aux services publics et privés essentiels.

La richesse de ces rapports et la variété des situations qu'ils rapportent démontrent l'importance du problème et l'urgence d'y apporter des solutions.

14. Le nombre d'expériences problématiques rapportées souligne en outre le caractère éminemment collectif de la présente réclamation.

PARTIE II. OBJET DE LA RÉCLAMATION

A. Exposé des faits

1) Les inégalités numériques

15. Il est évident que la digitalisation ou la numérisation, en Belgique comme dans le reste du monde, est omniprésente dans les relations entre les sujets de droit, privés ou publics, et qu'elle s'est propagée dans tous les domaines de la vie sociale, culturelle, politique ou économique.

Elle a été accélérée par la pandémie de COVID-19 et les confinements qu'elle a entraînés[2].

16. Les exemples de conditionnement de l'accès aux biens et services publics ou privés essentiels à l'usage du numérique sont très nombreux : communications avec l'école de son enfant, prises de rendez-vous au sein d'une administration locale, chez un médecin, pour un test PCR, accès à une formation en ligne, achat d'un titre de voyage dans une gare sans guichet, opération bancaire même élémentaire, etc.[3]

17. Les réclamantes ne sont nullement opposées par principe à la numérisation des biens et services.

Dans bien des cas, elle peut faciliter l'accès aux droits.

Toutefois, il est évident qu'elle ne peut être systématisée au mépris de ce qu'il est généralement convenu d'appeler « la fracture numérique ». Celle-ci désigne, selon la définition donnée par la Commission nationale française de l'Unesco, « *le fossé entre ceux qui utilisent les potentialités des technologies de l'information et de la communication pour leur accomplissement personnel ou professionnel et ceux qui ne sont pas en état de les exploiter faute de pouvoir accéder aux équipements ou de compétences* »[4].

18. La fracture numérique revêt au moins deux dimensions fondamentales : une dimension matérielle[5] et une dimension liée aux compétences.

La première concerne les inégalités dans l'accès physique ou technique aux technologies numériques, la deuxième recouvre les inégalités dans les capacités à utiliser ces technologies[6].

---

[2] Voy. F. JACQUES, « Légiférer le numérique en période de pandémie. Quand la maladie révèle les péchés capitaux du législateur » dans E. DEGRAVE (dir.), *L'action publique à l'ère du numérique. Regards croisés sur les nouveaux défis*, Bruxelles, Larcier-Intersentia, 2025, pp. 63-105, pièce E.1.

[3] C. LANGLOIS S. VAN DROOGHENBROECK, *« Digitalisation et discrimination : enjeux d'une rencontre, agenda d'une réforme »*, in J. RINGELHEIM, S. VAN DROOGHENBROECK, J. VRIELINK et P. WAUTELET (dir.), *Redynamiser la lutte contre la discrimination*, Bruxelles, Larcier, 2023, p. 40, pièce E.2.

[4] COMMISSION NATIONALE FRANÇAISE DE L'UNESCO, « Inégalités numériques », dans *La société de l'information : glossaire critique,* Paris, La Documentation française, 2005, cité par B. BOUCQUET et M. JAEGER, « L'e-inclusion, un levier ? », *Vie sociale*, 2015, vol. 11, disponible en ligne : L'e-inclusion, un levier ? | Cairn.info

[5] La dimension matérielle couvre notamment l'accès financier : le coût des abonnements à Internet, des outils (ordinateurs, smartphone, tablette...). Certaines applications nécessitent un matériel parfois plus récent/performant alors même que l'ancien matériel fonctionne encore (obsolescence programmée). A cette problématique s'ajoute le fait que la majeure partie des applications digitales tournent sous deux seuls systèmes d'exploitation à savoir Android et IOS. De très nombreux services en ligne ne sont disponibles qu'à travers ces seuls systèmes d'exploitation, qui nécessitent des mises à jour très régulières et des téléphones performants.

[6] Sur cette distinction, voy. notamment B. BOUCQUET et M. JAEGER, *op. cit.*, p. 186.

À ces deux dimensions s'ajoute une autre, dite de troisième degré, qui est la résultante des deux premières : une dimension sociale[7]. Elle renvoie « *aux écarts en termes de bénéfices sociaux effectifs tirés des usages des technologies numériques et d'internet, en particulier sur le plan de la participation aux diverses sphères de la vie sociale, comme l'éducation, l'emploi, la vie administrative et citoyenne* »[8].

19. À la notion de fracture numérique, apparue dans les années 1990 et suggérant sémantiquement une coupure nette entre deux groupes, à savoir les personnes capables d'utiliser les technologies digitales et d'autres qui en seraient incapables, les parties réclamantes privilégient le recours au concept d'« inégalités numériques ».

En effet, toute personne éprouve, potentiellement, à un moment ou à un autre du quotidien, une difficulté à manier les outils numériques et à s'adapter aux nouvelles pratiques, particulièrement lorsqu'elles sont confrontées à une situation administrative complexe.

20. À l'instar des trois dimensions de la fracture numérique, il convient de considérer que les inégalités numériques se marquent à trois niveaux :

- l'accès au matériel et à Internet ;
- la maîtrise des compétences liées au numérique ;
- et l'accès effectif aux services digitaux (administration, services bancaires, santé…).

21. Force est de constater que les inégalités numériques sont subies de manière massive par les personnes qui ne possèdent pas d'ordinateur ou de smartphone, ou qui ne disposent pas ou disposent de trop peu de compétences numériques, en raison principalement de l'exclusion sociale dont elles sont ou ont été victimes, de leur précarité matérielle ou culturelle, actuelle ou passée, de leur âge, de leur genre, de leur situation juridique ou administrative, de leur origine nationale, de leur condition sociale, de leur état de santé, de leur handicap et de leur appartenance à une minorité nationale.

Les rapports officiels et la littérature scientifique sont à cet égard devenus pléthoriques.

Le Médiateur fédéral belge notait ainsi, dans son *Rapport 2023*[9], que « *la vulnérabilité numérique augmente* ».

Dans son *Rapport 2024*[10], il écrit :

> *« Le Médiateur fédéral constate également dans les plaintes que tous les citoyens ne sont pas à l'aise avec les moyens de communication modernes et les nouvelles technologies. Tous ne disposent pas des ressources, des connaissances et des compétences nécessaires pour utiliser les outils numériques. Il continue donc aussi de plaider en faveur d'alternatives aux applications numériques et préconise l'utilisation de différents canaux de communication ».*

---

[7] N. PINÈDE, « Penser le numérique au prisme des situations de handicap : jeux et paradoxes de l'accessibilité », *tic&société*, 2018, vol. 12, p. 20, disponible en ligne : Penser le numérique au prisme des situations de handicap : enjeux et paradoxes de l'accessibilité ; https://journals.openedition.org/ticetsociete/2573.

[8] P. BROTCORNE et P. VENDRAMIN, « Une société en ligne productrice d'exclusion ? », *Sociétés en changement*, n° 11, Mars 2021, n° 11, p. 4, disponible en ligne : iacchos-vulnerabilite_numerique-web.pdf

[9] MÉDIATEUR FÉDÉRAL, *Rapport d'activités 2024* « Faire simple », p. 45, disponible en ligne : https://www.mediateurfederal.be/sites/default/files/2025-04/Rapport_Annuel_2024.pdf.

[10] *Ibidem.*

En conséquence, dans un contexte de transition numérique des autorités publiques et des services privés essentiels, ne pas tenir compte des groupes vulnérabilisés par la digitalisation de la société et ne garantir ni un accès égal aux techniques et savoirs informatiques, ni le maintien d'un accès non numérique aux services précités, aboutit à créer une discrimination indirecte dans l'accès et l'effectivité de plusieurs droits sociaux fondamentaux.

22. La fragmentation de la société entraînée par la digitalisation est encore exacerbée quand celle-ci permet aux groupes qui y ont accès de voir leur vie largement facilitée par les outils numériques : les démarches, plus rapides et simplifiées, leur permettent d'être plus efficaces et efficients, renforçant ainsi le décalage de « performance » entre ceux qui ont accès, et ceux qui n'y ont pas[11].

Les personnes manipulant parfaitement l'outil numérique jouissent généralement d'un accès aisé à l'intelligence artificielle qui augmente encore, de façon exponentielle, leurs potentialités dans le quotidien.

En outre, les publics utilisant les outils numériques bénéficieront fréquemment, dans l'état actuel du droit et des faits constatés, de l'accès aux réductions permises par ceux-ci, tels que les réductions de prix de l'énergie (en cas de contrats « exclusivement numériques»), des prix moins élevés pour les achats en ligne ou encore les réductions en grandes surfaces.

2) Les conséquences des inégalités numériques sur l'accès aux services publics et aux services privés essentiels

23. Plusieurs instances dotées d'une mission officielle d'avis, dont le *Centre interfédéral pour l'égalité des chances* (Unia) et le *Service interfédéral de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale*, ont rappelé dès 2023 que l'accessibilité des services publics et des services privés essentiels est mise en péril par la digitalisation et engendre un recul significatif des droits fondamentaux si elle n'est pas accompagnée de voies non numériques et d'aménagements raisonnables tenant compte des difficultés d'accès au numérique.

Un avis particulièrement documenté, *« relatif à l'impact de la digitalisation des services publics (publics ou privés)* »[12], qui fait le constat suivant :

> *« La digitalisation de notre société est (...) un processus irrémédiable qui peut être bénéfique si et seulement s'il est clairement balisé et prévoit des correctifs destinés à compenser ses éventuels effets négatifs sur certains publics moins armés. A une époque où acteurs publics et privés semblent avancer librement dans la conception de leurs outils et procédures numériques, il est nécessaire pour faciliter le recours aux services en ligne qu'un cadre strict soit élaboré pour uniformiser et simplifier les pratiques ».*

Cet avis recommande notamment de « *garantir légalement, sans surcoût, les différentes modalités d'accès aux services publics et privés et, de manière plus large, à l'ensemble des services d'intérêts généraux pour qu'aucune démarche ne soit exclusivement numérique* », et

---

[11] Sur ce point, voy. B. DE BEYS, « La Cour constitutionnelle garantit l'accès non numérique aux services publics bruxellois », *Revue Droits fondamentaux et pauvreté*, 2026/1 disponible en ligne : 001-025-Doctrine_La-Cour-constitutionnelle-garantit-lacces-non-numerique_B.-De-Beys.pdf.

[12]. UNIA & SERVICE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, LA PRÉCARITÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE, *Avis relatif à l'impact de la digitalisation des services (publics et privés)*, février 2023, disponible en ligne : https://www.unia.be/files/avis_relatif_%C3%A0_limpact_de_la_digitalisation_des_services_publics_ou_priv%C3%A9s.pdf.

de maintenir « *des guichets physiques accessibles et clairement répertoriés et y prévoyant un accompagnement des usagers rencontrant des difficultés dans leurs démarches* ».

24. Le Médiateur fédéral notait également dans son *Rapport 2024*, déjà cité[13] :

> *« La digitalisation rend les services publics plus efficaces et plus accessibles, mais elle génère aussi de nouveaux obstacles. Tout le monde n'a pas les compétences numériques nécessaires et le risque de commettre des erreurs augmente. Et celui qui se trompe risque de se retrouver coincé dans un système qui laisse peu de place aux nuances. Le Médiateur fédéral constate dans son travail quotidien à quel point il est important que les processus numériques réservent une place à l'humain, et de maintenir des possibilités de contact alternatives pour ceux qui ne peuvent utiliser le numérique ».*

25. L'Observatoire de la Santé et du Social de la Région de Bruxelles-Capitale souligne que « *si le développement de l'e-Gouvernement est destiné à accélérer et multiplier les potentialités d'octroi et leur automaticité, il crée aussi une dématérialisation qui augmente le (risque de) non-recours et de précarisation, par une perte de contrôle sur les moyens de s'informer, de demander, de consulter, de prouver ou de modifier une situation administrative* »[14].

26. Le Baromètre de l'inclusion numérique 2024 souligne également que pour plus de 8 travailleurs sociaux interrogés sur 10, le passage des services publics au format numérique rend ces derniers difficilement accessibles voire inaccessibles pour leurs publics, généralement précarisés sur le plan socio-économique et/ou culturel. Ces résultats soulignent en creux que les politiques et les initiatives en faveur de la « montée en compétences numériques » des citoyens sont certes nécessaires, mais à elles seules insuffisantes si l'objectif est de maintenir l'accès aux services essentiels numériques à tous de manière équitable[15].

27. La Fédération des Services sociaux, coupole de très nombreuses associations de première ligne à Bruxelles et en Wallonie, alerte à son tour sur les conséquences concrètes de la digitalisation sur les personnes et leurs conditions de vie, dès lors que les guichets des services publics ferment leur porte et que l'accès aux droits (voire même à la citoyenneté) est conditionné à la création d'une « identité numérique ». Et d'ajouter : « *l'inaccessibilité de certains organismes et le passage obligé par des formulaires en ligne peuvent entraîner des situations de blocage dans un parcours d'accès à un droit, dont les conséquences sont catastrophiques* »[16].

---

[13] MÉDIATEUR FÉDÉRAL, *Rapport d'activités 2024*, *op.cit.*, p. 3.

[14] L. NOËL, « Non-recours aux droits et précarisations en Région bruxelloise », *Brussels Studies* [En ligne], Collection générale, document 157, mis en ligne le 30 mai 2021, consulté le 30 août 2026. Disponible en ligne, http://journals.openedition.org/brussels/5569

[15] FONDATION ROI BAUDOUIN, *Baromètre de l'Inclusion numérique,* 2024, disponible en ligne, https://kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique-2024, p. 34

[16] J. VLEMINCKX et M. KERN, « Le travail social face aux défis du numérique », *Les Cahiers de la recherch'action*, Fédération des services sociaux (FDSS), n°16, octobre 2024, disponible en ligne : https://www.fdss.be/wp-content/uploads/2024_CRAC_PUB_Cahier-16_deq_A5_FR_V03.pdf.

3) Les conséquences des inégalités numériques sur l'effectivité des droits économiques, sociaux et culturels

28. C'est par le biais des services publics et des services privés essentiels que l'État vise à garantir la réalisation effective des droits sociaux fondamentaux pour tous. Les services publics et privés essentiels constituent ainsi un lien fondamental entre les droits sociaux et leur exercice effectif. Des services publics efficaces sont donc essentiels pour mener une vie digne. Cela vaut tout particulièrement pour les groupes vulnérables de la société.

Il est évident que la digitalisation ou la numérisation généralisée des services publics et des services privés essentiels impacte directement ou indirectement l'effectivité des droits fondamentaux des personnes en situation d'inégalité numérique, y compris leurs droits économiques, sociaux et culturels, tels ceux qui sont consacrés par la Charte[17].

L'ensemble des droits consacrés par la Charte sont mis en péril par l'accès entravé, pour les personnes vulnérabilisées du point de vue numérique, à de multiples domaines de la vie sociale, aux administrations et aux services publics, aux services essentiels comme les services de santé publics ou privés, les services bancaires et d'assurance, les services sociaux publics ou privés, les mutualités, les services de mobilité dont les transports publics, les services de fourniture de gaz et d'électricité, etc.

29. Concrètement, à défaut de bénéficier des conditions matérielles d'accès au numérique, ou de maîtriser la technique numérique, des personnes sont privées d'accès à des droits nécessaires à leur survie, comme le droit de se nourrir (par exemple en cas d'impossibilité d'obtenir le bénéfice du droit à l'intégration sociale ou à l'aide sociale), le droit de se déplacer (si la personne ne peut acheter un abonnement ou un billet en ligne sur les applications souvent défaillantes des services de transport en commun), le droit de se loger (si la personne ne parvient pas à introduire une demande relative à son logement (primes, allocations,…)), le droit d'inscrire son enfant à l'école (lorsque l'inscription se fait en ligne), etc.

Dans le cadre de cette réclamation, un grand nombre de témoignages de citoyens et citoyennes vulnérabilisés ont été recueillis, confirmant la réalité de ces entraves[18].

30. Le risque est avéré d'un mouvement significatif de non-recours aux droits sociaux. « *Les relations administratives dématérialisées nécessaires pour obtenir ou maintenir des droits ouverts ne sont pas porteuses du même enjeu selon les trajectoires de vie* » et peuvent « *situer les personnes d'un côté ou de l'autre des frontières de l'intégration et de l'exclusion* »[19].

Nombreuses sont les études qui démontrent, d'une part, que « *le non-recours aux droits impacte les personnes les plus fragilisées sur le plan socio-économique, et que l'octroi et le maintien de*

---

[17] Voy. entre autres P. BROTCORNE, *Le façonnage sociotechnique des inégalités sociales numériques. Représentations des usagers éloignés du numérique lors de la numérisation de services d'intérêt général*, thèse de doctorat, Université catholique de Louvain, 2023, p. 17, disponible en ligne : Le façonnage sociotechnique des inégalités sociales numériques , citant P. MAZET, « Vers l'État plateforme. La dématérialisation de la relation administrative », 2019, disponible en ligne : 20190402_mazet Voy. aussi « Je clique où pour récupérer mes droits ? : immersion dans le monde des 'oubliés' du numérique », *Le Soir* du mercredi 3 mai 2023, disponible en ligne : « Je clique où pour récupérer mes droits ? » : immersion dans le monde des « déclassés » du numérique - Le Soir

[18] Pièces D – Echantillon de témoignages de citoyens et citoyennes recueillis dans le cadre de la réclamation.

[19] H. REVIL et P. WARIN, « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours », *Vie Sociale*, 2019, n° 28, pp. 122-123, disponible en ligne : Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours | Cairn.info

droits s'apparentent à une lutte de plus en plus ardue » et, d'autre part, que cette fragilisation est substantiellement aggravée par le « *tout au numérique* »[20].

31. En d'autres termes, plus une personne est dépendante de l'État pour obtenir une allocation, une aide, un service, plus elle est contrainte de se soumettre à des démarches en ligne lorsque les services publics se numérisent.

Or, sont justement concernées ces personnes qui éprouvent le plus de difficultés avec le numérique, parce qu'elles ne disposent pas du matériel informatique requis ou parce qu'elles ne parviennent pas à l'utiliser. Un Etat ne peut dès lors permettre que l'accès à certains des services publics vitaux – spécialement les services sociaux – soit entravé dans le chef des personnes qui, en raison de leur vulnérabilisation par le numérique, en ont le plus besoin[21].

32. Par un avis d'initiative du 18 juillet 2024, *Brupartners*, le Conseil économique et social de la Région de Bruxelles-Capitale, précise :

> *« La numérisation accrue des services peut être la cause d'un non-recours aux droits sociaux. En effet, les personnes touchées par la fracture numérique ne sont pas en mesure d'activer leurs droits si les possibilités qui leur sont offertes se limitent à des outils numériques. Or, à Bruxelles, plus d'un tiers de la population est touchée par la fracture numérique[22]. Brupartners demande donc au Gouvernement de veiller à ce qu'une alternative physique soit toujours prévue dans le cadre de la digitalisation des services, tout en investissant parallèlement dans la sensibilisation et la formation du public-cible »*[23].

33. Dès son *Rapport bisannuel 2014-2015, Services publics et pauvreté*[24], le *Service interfédéral de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale* a mis en évidence les

---

[20] P. FERON et C. MAISIN, « Non-recours toujours ! Fermeture des guichets et dématérialisation des services aux usagèr.es, l'expérience du numéro vert bruxellois – 'Allo ? Aide sociale' », disponible en ligne : pauvérité-35-Web_1.pdf citant OBSERVATOIRE BRUXELLOIS DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL, « Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise », Cahier thématique du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016, Bruxelles, Commission communautaire commune, disponible en ligne : Non-recours aux droits et précarisations en Région bruxelloise. Voir aussi H. REVIL et P. WARIN, « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours », *Vie sociale*, 2020, n° 28, 'L'avenir du numérique dans le champ social et médico-social', p. 126, disponible en ligne : https://hal.science/hal-03079274/document; E. DEGRAVE, « Réveiller le droit à l'égalité dans la stratosphère numérique », *J.T.*, 2023, pp. 89-91, disponible en ligne : 8919.pdf ; UNIA et SERVICE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, LA PRÉCARITÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE, « Avis relatif à l'impact de la digitalisation des services (publics et privés) », février 2023, disponible en ligne : avis_relatif_à_limpact_de_la_digitalisation_des_services_publics_ou_privés.pdf ; SERVICE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, LA PRÉCARITÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE, *Rapport bisannuel 2024-2025. L'humain comme boussole dans les services publics*, disponible en ligne : 260121-Rapport-bisannuel-2024-2025-FR.pdf ; MÉDIATEUR FÉDÉRAL, *Mémorandum – Pour une administration responsable, intègre, équitable et performante*, mars 2020, disponible en ligne : memorandum2020_mediateur_federal.pdf. Dans le même sens, H. REVIL et P. WARIN, « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours », *op. cit.*, p. 126.

[21] Voy. E. DEGRAVE, « Réveiller le droit à l'égalité dans la stratosphère numérique », *op. cit.*, pp. 89-91.

[22] OBSERVATOIRE DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL DE BRUXELLES-CAPITALE, *Baromètre social - Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté et des inégalités sociales et de santé*, 2023, p. 137, disponible en ligne : vivalis.brussels/sites/default/files/2024-03/Barometre-2023-FR.pdf.

[23] Avis d'initiative de Brupartners du 18 juillet 2024, au sujet du « Baromètre social 2023 » : *Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté et des inégalités sociales et de santé*, p. 10, disponible en ligne : A-2024-043-BRUPARTNERS-FR-1.pdf.

[24] SERVICE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, LA PRÉCARITÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE, *Services publics et pauvreté. Rapport bisannuel 2014-2015*, disponible en ligne : Services publics et pauvreté. Contribution au débat et à l'action politiques. - Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.

signes d'une digitalisation accrue dans certains domaines, ayant considérablement compliqué l'accès aux services essentiels et aux droits sociaux, augmentant ainsi le risque de « non-recours » aux droits.

Le *Service* concluait par l'impériosité de considérer l'accès numérique aux services publics comme une des possibilités d'entrer en contact avec eux, tout en maintenant des guichets et une présence humaine, le contact par téléphone et par courrier. Cette recommandation a été répétée dans ses rapports successifs[25].

34. L'*Observatoire bruxellois de la santé et du social* alertait en 2016 sur la fragilisation de l'accessibilité aux services publics provoquée par la numérisation, et le non-recours aux droits sociaux qui en découle inexorablement[26].

Dans son rapport de 2025, l'*Observatoire bruxellois de la santé et du social* épingle la fracture numérique comme un enjeu majeur, et conclut en considérant que la dématérialisation croissante des services publics et privés aggrave l'exclusion sociale et le non-recours aux droits[27].

35. Les personnes qui n'ont pas d'accès réel aux données informatisées peuvent en outre, en raison de leur précarité, être dans l'ignorance de leur situation juridique exacte et ne sont pas en mesure, le cas échéant, de faire constater des erreurs et de les faire corriger.

Pour cette raison, elles peuvent être mises dans l'impossibilité de demander la jouissance ou l'exercice de leurs droits (à nouveau, phénomène du « non-recours »).

B. Les demandes

36. Les réclamantes demandent au Comité de constater que la Belgique viole l'article 30 de la Charte sociale révisée et les articles 1er, 10, §1er, 12, §1er, 11, 13, §§1er à 3, 14, §1er, 15, §3, 16 et 17 pris isolément ou en combinaison avec l'article E, qu'elle ne protège pas ses destinataires contre ces violations et qu'elle ne prend pas les dispositions légales et réglementaires nécessaires à la réalisation effective des droits auxquels il est porté atteinte.

37. Aux yeux des réclamantes, le respect des dispositions invoquées de la Charte oblige la Belgique - pour tout service public et pour tout service privé essentiel tel que les services bancaires et assurances, les services de transports en commun, les services de fourniture d'eau, de gaz et d'électricité, les services de sécurité sociale et d'aide sociale et pour les services sociaux visés à l'article 14 de la Charte – à adopter les mesures suivantes :

<u>À titre de demandes d'ordre général, à :</u>

1) prendre des mesures dans le cadre d'une approche globale et coordonnée pour promouvoir l'accès effectif aux services publics, aux services privés essentiels et aux services sociaux visés à l'article 14 de la Charte pour les personnes victimes d'exclusion

[25] Voy. notamment *Rapport bisannuel 2024-2025. L'humain comme boussole dans les services publics, op. cit.*
[26] Voy. OBSERVATOIRE BRUXELLOIS DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL, *Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise*, *op. cit.,* pp. 66, 142 et 144.
[27] Voy. OBSERVATOIRE BRUXELLOIS DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL, *Baromètre social – Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté et des inégalités sociales et de santé,* 2025, publié le 15 mai 2026, pp. 186 et s., https://www.vivalis.brussels/sites/default/files/2026-05/Barome%CC%80tre-2025-FR_11tma-avec%20compression.pdf

sociale numérique ;

2) garantir en droit et en fait les différentes modalités d'accès aux services privés essentiels et aux services sociaux visés à l'article 14 de la Charte sociale par l'existence de guichets permettant la rencontre d'agents ou de préposés, par téléphone et par courrier, pour qu'aucune démarche ne soit exclusivement possible par la voie numérique ;

3) garantir en droit et en fait la qualité des différentes modalités d'accès aux services essentiels, privés et publics, leur efficacité et leur accessibilité universelle ;

4) garantir en droit et en fait l'absence de surcoût des modalités d'accès, autres que numériques, aux services publics et privés essentiels ;

5) considérer l'accès à Internet, de qualité suffisante et abordable par chaque personne ou ménage, comme un moyen essentiel d'accéder aux droits consacrés par la Charte ;

6) garantir en droit et en fait l'accompagnement des usagers rencontrant des difficultés liées à la dématérialisation des biens et services, dans leurs démarches auprès des services publics, des services privés essentiels et des services sociaux visés à l'article 14 de la Charte ;

7) organiser la mise en place de procédures permettant aux usagers des services dématérialisés de signaler aisément les difficultés rencontrées dans leurs démarches ;

8) veiller au respect des obligations liées à l'accessibilité numérique, y compris le droit aux alternatives non numériques, de recevoir et de traiter les plaintes des citoyens ;

9) évaluer dès son élaboration (*ex ante*), et ensuite régulièrement (*ex post*), l'impact d'une norme légale ou réglementaire sur les personnes en situation de vulnérabilité, de précarité d'exclusion sociale ou de pauvreté, et impliquer ces personnes dans l'évaluation.

<u>À titre de mesures d'exécution plus sectorielles, à :</u>

1) prendre toutes les mesures appropriées pour garantir aux personnes en situation de handicap l'accessibilité numérique aux services publics et aux services privés essentiels ;

2) uniformiser les procédures digitales et l'ergonomie des services numériques ;

3) simplifier les interfaces numériques et le langage qu'elles utilisent, et instaurer un identifiant unique pour accéder à l'ensemble des services publics ;

4) garantir des alternatives aux paiements dématérialisés en prévoyant d'autres modalités de paiement ;

5) garantir une offre substantielle de distributeurs automatiques accessibles d'argent liquide répartis équitablement sur l'ensemble du territoire belge et dûment répertoriés.

PARTIE III. LE CONTEXTE NORMATIF ET JURISPRUDENTIEL RELATIF À LA PROBLÉMATIQUE DE L'ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX FONDAMENTAUX DANS UN CONTEXTE DE DIGITALISATION DES BIENS, DES SERVICES PUBLICS ET DES SERVICES PRIVÉS ESSENTIELS

A. Au plan supranational

38. Au plan supranational, les normes et recommandations des organes de contrôle préconisent invariablement que la gouvernance en ligne soit accessible, sûre et intelligible, qu'elle complète l'interaction humaine au lieu de la remplacer et qu'elle favorise la participation de tou.te.s, de manière équitable, en investissant dans l'acquisition de compétences numériques et du matériel nécessaire pour garantir l'inclusion numérique.

Une attention particulière est accordée aux groupes vulnérabilisés par le numérique, parmi lesquels les personnes en situation de handicap, les personnes âgées, les femmes et les enfants.

1) Les mécanismes de protection des Nations Unies

39. La digitalisation des biens et services, la fracture numérique et l'impact de ces phénomènes combinés sur l'effectivité des droits sociaux fondamentaux ont été épinglés de façon croissante par les organes de protection de Nations Unies, pointant le risque d'atteinte au droit à l'éducation (vu l'accès à l'enseignement à distance, la fracture numérique entre zones urbaines et rurales, entre ménages)[28], au droit à la santé (vu la prolifération de services de santé numériques, de télémédecine et de portails électroniques de rendez-vous), au droit à la protection sociale et aux services publics (vu la dématérialisation des demandes de prestations, et l'exclusion des personnes sans accès numérique ou peu alphabétisées numériquement)[29], ainsi qu'au droit au travail (vu l'augmentation des plateformes numériques, du télétravail)[30],...

a) Sur la dématérialisation des services publics

40. Le 11 octobre 2019, le Rapporteur spécial de l'Organisation des Nations Unies sur les droits de l'homme et l'extrême pauvreté a publié un rapport sur « L'Etat Providence numérique ». On y lit notamment[31] :

---

[28] Examen de l'Australie par le Comité des droits économiques, sociaux et culturels des Nations Unies, 11 février 2026, https://www.ohchr.org/fr/meeting-summaries/2026/02/experts-committee-economic-social-and-cultural-rights-commend-uruguay. Un expert du Comité a exprimé des préoccupations concernant l'accès à l'éducation inclusive, en particulier pour les personnes handicapées, lesquelles – a-t-il relevé – restent confrontées à des obstacles importants et à une fracture numérique.

[29] Le Comité des droits économiques, sociaux et culturels, dans ses Observations finales du 12 mars 2025 concernant le septième rapport périodique du Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, demande instamment à l'État Partie : « *41. (...) c) De procéder à un examen indépendant des conditions d'octroi des prestations sociales, notamment des règles concernant la réduction temporaire et la suspension des prestations, et du recours à une procédure automatisée exclusivement numérique, afin de s'assurer que ces dispositions sont raisonnables et conformes aux garanties d'une procédure régulière et qu'elles ne font pas obstacle à l'obtention et au maintien des prestations ».* Voy. https://digitallibrary.un.org/record/4078754?ln=fr&v=pdf#files

[30] Examen de l'Australie par le Comité des droits économiques, sociaux et culturels des Nations Unies, 17 février 2026, https://www.ohchr.org/fr/meeting-summaries/2026/02/experts-committee-economic-social-and-cultural-rights-commend-australia. Dans la foulée des questions soulevées par les Experts onusiens, la délégation australienne a exposé le plan d'action du Gouvernement en matière d'acquisition de compétences numériques**,** et a rappelé l'existence d'une réglementation des conditions de travail dans les plates-formes numériques.

[31] https://docs.un.org/fr/a/74/493

I. Introduction

1.Nous sommes entrés dans l'ère de la gouvernance numérique. Dans les pays à revenu élevé ou intermédiaire, le vote électronique, les dispositifs technologiques de surveillance et de contrôle, notamment les programmes de reconnaissance faciale, la police prédictive fondée sur des algorithmes, la dématérialisation des procédures judiciaires et des procédures d'immigration, l'envoi de déclarations fiscales ou le paiement d'impôts en ligne et bien d'autres formes d'interactions électroniques entre les citoyens et l'État à différents niveaux sont en passe de devenir la norme.

(…)

5. En d'autres termes, le passage à l'État-providence numérique est présenté comme une démarche altruiste entreprise dans l'intérêt des citoyens, pour qu'ils bénéficient des nouvelles technologies et d'une gouvernance plus efficace et jouissent de niveaux de confort plus élevés. Cependant, la dématérialisation des systèmes de protection sociale s'est souvent accompagnée de coupes sombres dans le budget global de la protection sociale, d'une contraction de la base des bénéficiaires, de la suppression de certains services (…).

II. Usages des technologies numériques dans le cadre de l'État-providence

A. (…)

(...)

F. Communication entre les services de protection sociale et les bénéficiaires

29. Les échanges qui auparavant avaient lieu en personne, par téléphone ou par courrier sont de plus en plus remplacés par des demandes et des interactions en ligne. Dans plusieurs communications adressées au Rapporteur spécial, des problèmes ont été signalés concernant le système de crédit universel au Royaume-Uni, notamment les difficultés liées au manque d'accès à l'Internet ou de compétences numérique ou encore la confusion et le flou que peuvent créer les portails en ligne concernant les décisions de justice, portant ainsi atteinte au droit des demandeurs à comprendre les décisions qui influent sur leurs droits sociaux et à en faire appel. (…).

30. Autre problème : une fois dématérialisé l'ensemble des procédures de demande et de maintien des prestations, il est probable que la situation soit propice à l'apparition d'innovations numériques supplémentaires. En 2018, la Suède a été contrainte de revenir sur un système numérique complexe utilisé par les services de l'emploi pour communiquer avec les demandeurs d'emploi en raison de problèmes qui faisaient que jusqu'à 15 % des décisions prises par le système risquaient d'être erronées.

31. En Australie, le Targeted Compliance Framework (cadre de conformité ciblé) impose aux demandeurs d'emploi de rendre compte des activités obligatoires et de vérifier qu'ils respectent bien les conditions dans un tableau de bord numérique. Le non-respect d'une « obligation mutuelle » peut entraîner automatiquement, sans intervention humaine, la suspension des versements ou l'imposition d'amendes. Des problèmes ont été mis en évidence qui tiennent au manque d'accès à Internet, aux

aptitudes limitées à se servir des outils numériques et à la rigidité d'un système automatisé qui ne tient pas compte des situations de la vie réelle.

III. Mettre les technologies numériques au service de la protection sociale

A. (…)

(…)

C. Promouvoir l'égalité numérique

44. L'égalitarisme est un thème récurrent dans le secteur des technologies, comme en témoigne l'objectif de Facebook de donner aux gens le pouvoir de créer des liens et de se rapprocher les uns des autres. Globalement, cependant, les « big tech » ont été un facteur de creusement des inégalités et ont facilité la création d'une « vaste sous-classe numérique ».

45. De son côté, l'État-providence numérique donne parfois aux bénéficiaires le choix de passer au numérique ou de continuer à utiliser des techniques plus traditionnelles. En réalité, cependant, des politiques telles que « le numérique par défaut » ou « le numérique par choix » finissent souvent, dans la pratique, par ne laisser aux usagers d'autre choix que le numérique. Cette situation exacerbe les disparités existant entre différents groupes ou en crée de nouvelles. Celles et ceux qui ne maîtrisent pas bien les outils numériques de base ne sont souvent pas capables de les utiliser, et moins encore d'en faire un usage efficace. Un grand nombre de personnes rencontrent d'énormes difficultés parce qu'elles n'ont pas accès à Internet ou n'y ont qu'un accès limité. Celles qui doivent payer cher, parcourir de longues distances, s'absenter de leur travail ou se rendre dans des structures publiques telles que les bibliothèques pour y avoir accès, et celles qui ont besoin de l'aide de professionnels ou d'amis pour utiliser les systèmes doivent affronter des obstacles supplémentaires. En outre, si les personnes aisées disposent d'un accès instantané à des ordinateurs et autres équipements récents et faciles à utiliser, ainsi qu'à la vitesse et à l'efficacité du haut débit, les plus pauvres sont beaucoup plus susceptibles d'être gravement désavantagés par l'obsolescence du matériel et la lenteur et le manque de fiabilité des connexions.

(…)

48. Ces problèmes sont aggravés par le fait que, lorsque les technologies numériques sont adoptées dans les systèmes de protection sociale, leur effet redistributif n'est souvent pas une préoccupation majeure des pouvoirs publics. En outre, les personnes vulnérables ne sont généralement pas associées à l'élaboration des systèmes informatiques et les professionnels de l'informatique sont souvent mal préparés pour anticiper le type de problèmes qui risquent de se poser. On part souvent de l'hypothèse, sans que celle-ci soit justifiée, que les particuliers auront immédiatement accès aux documents officiels et pourront les télécharger, qu'ils auront des antécédents de crédit ou plus généralement, des antécédents financiers numériques, ou même que leurs empreintes digitales seront lisibles, ce qui n'est souvent pas le cas pour celles et ceux qui ont passé leur vie à travailler de leurs mains.

49. En ce qui concerne les politiques de dématérialisation des systèmes de protection sociale, plusieurs conclusions se dégagent. Premièrement, les usagers devraient toujours avoir réellement le choix d'utiliser ou non le numérique. Deuxièmement, les initiatives de dématérialisation des dispositifs de protection sociale devraient s'accompagner de programmes visant à promouvoir et à enseigner les compétences numériques nécessaires et à assurer un accès aux équipements nécessaires dans des conditions raisonnables, ainsi qu'un véritable accès à Internet. Troisièmement, afin de limiter le préjudice causé par l'inexactitude des hypothèses de base et les erreurs commises dans les choix techniques, les systèmes numériques de protection sociale devraient être conçus avec la collaboration des usagers auxquels ils sont destinés et évalués de manière participative.

D. Protéger les droits économiques et sociaux dans l'État-providence numérique

(…)

51. Le droit à la sécurité sociale englobe le droit d'avoir accès à des prestations, en espèces ou en nature, et de continuer à en bénéficier, sans discrimination. Obliger les individus à franchir une barrière technologique pour obtenir des prestations fait qu'il peut être très difficile, voire impossible, pour eux de jouir de ce droit.

52. Le droit à la protection sociale est intrinsèquement lié à ce que le Comité des droits de l'homme appelle le droit de vivre dans la dignité, qui doit être protégé, chaque fois qu'il convient, par des mesures visant à garantir l'accès sans entrave aux biens et services essentiels (nourriture, eau, logement, soins de santé, électricité ou assainissement), ainsi que par des mesures visant à promouvoir et faciliter la création de bonnes conditions de vie en général. D'autres droits entrent en jeu, notamment le droit à un niveau de vie suffisant, le droit à la santé mentale et le droit d'être traité avec dignité.

53. La protection sociale devrait être conçue pour protéger l'ensemble de ces droits, mais l'avènement de l'État-providence numérique menace tout particulièrement le droit à la dignité, sur lequel pèsent des risques qui varient en fonction du contexte.

54. Premièrement, la méthode utilisée pour déterminer si une personne peut prétendre à des prestations pourrait bien vite se résumer à un simple questionnaire en ligne, ce qui aurait presque immanquablement pour conséquence de désavantager encore plus les personnes déjà vulnérables.

55. Deuxièmement, la façon dont les résultats sont exprimés et communiqués pourrait être totalement dépourvue d'humanité et ne laisser aux personnes concernées aucune possibilité de poser des questions importantes ou de demander des éclaircissements.

56. Troisièmement, la dématérialisation de la protection sociale semble souvent s'accompagner d'une rigidité revêtant de multiples formes et d'une application robotisée des règles. En conséquence, dans un contexte où le numérique domine, les circonstances atténuantes (retard à un rendez-vous en raison d'obligations familiales impérieuses ou incapacité de comprendre une communication écrite à cause d'un handicap ou d'un problème personnel) ne sont souvent pas prises en compte.

(…)

59. Sixièmement, le recours à de nouvelles technologies qui éliminent l'élément humain peut permettre des gains d'efficience, entre autres avantages, mais il peut aussi ne pas être satisfaisant pour les personnes qui sont particulièrement vulnérables. Les nouvelles technologies reposent souvent sur l'utilisation de la loi des grands nombres, s'alignent sur les intérêts de la majorité et se fondent sur des prévisions ou des probabilités.

60. Septièmement, la dématérialisation risque d'éliminer presque entièrement le dialogue entre êtres humains et la compassion qui sont probablement indispensables pour fournir à certains bénéficiaires l'attention et l'aide dont ils ont besoin. La thèse selon laquelle la technologie peut régler tous les problèmes n'a probablement pas sa place dans un système de protection sociale humain et efficace.

(…)

IV. Conclusions

(…)

77. ***Cependant, à mesure qu'elle se dirige, peut-être inexorablement, vers l'avenir numérique de l'aide sociale, l'humanité doit radicalement et rapidement changer de cap pour ne pas s'engager sans réfléchir, tel un automate, sur la voie d'un monde dystopique où la protection sociale serait totalement dématérialisée.***

41. Le 19 avril 2022, le Rapporteur spécial de l'Organisation des Nations Unies sur les droits de l'homme et l'extrême pauvreté a publié un rapport sur « Le non-recours aux droits dans le cadre de la protection sociale ». On y lit notamment[32] :

« Obstacles à l'obtention des prestations

62. Les personnes interrogées dans le cadre de l'enquête mondiale ont aussi jugé importants les obstacles physiques ou technologiques qui empêchent les personnes remplissant les conditions requises de recevoir effectivement des prestations, tout comme le fait que les personnes concernées ne disposent pas de comptes bancaires ou qu'elles ne sont pas en mesure de fournir l'ensemble des informations ou documents valides requis. Parmi les obstacles physiques et technologiques mis en évidence par l'enquête figuraient le manque de connaissances numériques, l'absence de connexion à Internet et les difficultés d'accès aux bureaux d'aide sociale ou à des services en ligne adaptés aux personnes handicapées.

(…)

64. Ces obstacles pourraient être en partie levés si l'on dotait les bureaux d'aide sociale d'un personnel formé et compétent qui puisse accompagner les bénéficiaires potentiels dans leurs démarches, leur fournir les informations nécessaires et les guider

32 https://documents.un.org/doc/undoc/gen/g22/322/18/pdf/g2232218.pdf?token=5Epjdj3PHyUWUxouZu&fe=true

tout au long de la procédure. Si la numérisation des procédures est susceptible de réduire les obstacles entravant l'accès à la protection sociale pour certains groupes, elle risque aussi d'en isoler d'autres davantage. La dématérialisation des prestations sociales ne doit pas se faire au détriment des bureaux physiques et des échanges en personne. Au lieu de cela, différentes voies devraient être proposées afin d'améliorer l'accessibilité, notamment pour les utilisateurs ayant un faible niveau de compétence numérique ou pour ceux qui n'ont pas accès aux outils numériques. Si l'on ne parvient pas à préserver et à renforcer les services publics physiques et la prestation de services publics en personne, la fracture numérique ne fera que s'aggraver, ce qui aura des conséquences dramatiques sur le non-recours aux prestations sociales.

(…)

77. La dématérialisation des processus de demande de prestations sociales exacerbe donc la fracture numérique et risque d'accroître, et non de réduire, l'incertitude des groupes vulnérables.

b) <u>À l'égard des personnes en situation de handicap</u>

42. L'article 9 de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CDPH) porte :

1. Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres :

[…]

b) Aux services d'information, de communication et autres services, y compris les services électroniques et les services d'urgence.

2. Les États Parties prennent également des mesures appropriées pour :

a) Élaborer et promulguer des normes nationales minimales et des directives relatives à l'accessibilité des installations et services ouverts ou fournis au public et contrôler l'application de ces normes et directives;

b) Faire en sorte que les organismes privés qui offrent des installations ou des services qui sont ouverts ou fournis au public prennent en compte tous les aspects de l'accessibilité pour les personnes handicapées;

c) Assurer aux parties concernées une formation concernant les problèmes d'accès auxquels les personnes handicapées sont confrontées;

[…]

e) Mettre à disposition des formes d'aide humaine ou animalière et les services de

médiateurs, notamment de guides, de lecteurs et d'interprètes professionnels en langue des signes, afin de faciliter l'accès des bâtiments et autres installations ouverts au public;

f) Promouvoir d'autres formes appropriées d'aide et d'accompagnement des personnes handicapées afin de leur assurer l'accès à l'information;

g) Promouvoir l'accès des personnes handicapées aux nouveaux systèmes et technologies de l'information et de la communication, y compris l'Internet;

h) Promouvoir l'étude, la mise au point, la production et la diffusion de systèmes et technologies de l'information et de la communication à un stade précoce, de façon à en assurer l'accessibilité à un coût minimal.

43. Dans son *Observation générale n° 2 relative à l'accessibilité (article 9),* du 22 mai 2014[33], le Comité des droits des personnes handicapées note :

Du moment que des biens, produits ou services sont offerts ou fournis au public, ils doivent être accessibles à tous, qu'ils appartiennent au secteur public ou à une entreprise privée et/ou soient fournis par le secteur public ou une entreprise privée. Les personnes handicapées devraient avoir un accès égal à tous les biens, produits et services qui sont offerts ou fournis au public d'une manière qui leur garantisse un accès effectif et égal et respecte leur dignité. Cette approche découle de l'interdiction de la discrimination; le déni d'accès devrait être considéré comme un acte discriminatoire, que celui qui en est l'auteur soit une entité publique ou une entité privée. (§13)

Si l'accès à l'information et à la communication n'est pas assuré, l'exercice par les personnes handicapées de leur liberté de pensée et d'expression et de nombreux autres droits et libertés fondamentaux risque d'être sérieusement entravé et restreint. C'est pourquoi les alinéas f et g du paragraphe 2 de l'article 9 de la Convention disposent que les États parties doivent promouvoir des formes d'aide humaine ou animalière et des services de médiateurs, notamment de guides, lecteurs et interprètes professionnels en langue des signes (par. 2 e)), promouvoir d'autres formes appropriées d'aide et d'accompagnement des personnes handicapées afin de leur assurer l'accès à l'information et promouvoir l'accès des personnes handicapées aux nouveaux systèmes et technologies de l'information et de la communication, y compris Internet, en promulguant des normes d'accessibilité obligatoires. L'information et la communication devraient être proposées dans des formats faciles à lire et selon des modes et méthodes de communication améliorés et alternatifs aux personnes handicapées qui utilisent ces formats, modes et méthodes. (§21)

[33] CRPD/C/GC/2.

44. En septembre 2024, dans ses *Observations finales concernant le rapport de la Belgique valant deuxième et troisième rapports périodiques*[34],

> *42. Le Comité constate avec préoccupation :*
>
> *[…]*
>
> *c) Que les sites Web et les applications mobiles du secteur public sont peu accessibles et que le secteur privé n'a pas l'obligation légale de rendre ses sites Web ou applications accessibles ;*
>
> *43. Le Comité recommande à l'État partie :*
>
> *[…]*
>
> *c) De suivre, aux niveaux fédéral, régional et communautaire, l'application de la directive (UE) 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, en adoptant le cadre juridique nécessaire, d'étendre cette obligation au secteur privé et de prévoir des voies de recours en cas de non-respect, et d'étendre l'application de la loi aux sites Web et aux applications mobiles non couverts par la directive.*

45. Dans un rapport intitulé *Droits des personnes handicapées et technologies et outils* numériques*, y compris les technologies d'assistance*[35], le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme recommande aux États Parties d'« *adopter des lois et des politiques qui garantissent que la gouvernance en ligne est accessible et sûre, complète l'interaction humaine au lieu de la remplacer et favorise la participation de tous, de manière équitable et conforme à l'éthique* ».

46. Dans sa *Résolution du 31 mars 2026 intitulée « Les droits des personnes handicapées : pour des technologies numériques et des infrastructures, notamment dans les domaines du transport et du logement, qui soient adaptées aux personnes handicapées »*[36], le Conseil des droits de l'homme des Nations Unies :

> *« Soulignant qu'il importe de veiller à ce que le développement, l'utilisation et la réglementation des technologies numériques soient conformes au cadre international des droits de l'homme afin de prévenir l'exclusion des personnes handicapées et d'atténuer les effets négatifs de ces technologies sur leurs droits fondamentaux, et considérant que le fait d'associer les personnes handicapées à la conception, à la création et à production de services en ligne est un puissant moyen de lutter contre la discrimination,*
>
> *Rappelant que, selon les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, les entreprises du secteur des technologies numériques doivent identifier, analyser et atténuer les risques que leurs activités présentent pour les droits de l'homme, notamment en exerçant une diligence raisonnable, en gérant les données de façon transparente, en veillant à l'accessibilité et en adoptant une stratégie de conception inclusive et non discriminatoire, en particulier à l'égard des personnes*

[34] CRPD/C/BEL/CO/2-3.
[35] A/HRC/58/33, 10 janvier 2025.
[36] https://docs.un.org/fr/A/HRC/RES/61/9

handicapées, afin que les innovations respectent les droits à la vie privée, à l'égalité, à la dignité et d'autres droits,

Considérant que les technologies numériques offrent des possibilités de faire progresser les droits des personnes handicapées, mais que leur utilisation présente aussi des risques importants pour les personnes handicapées ; que l'intelligence artificielle pourrait promouvoir l'accessibilité, fournir aux personnes handicapées un accompagnement plus personnalisé et les aider à être plus autonomes, notamment dans les domaines de l'éducation, de l'emploi et des soins de santé, mais les expose à des risques, comme ceux d'être exclues, de subir une discrimination ou des atteintes à leur vie privée ; que les systèmes d'intelligence artificielle peuvent ne pas tenir compte des droits et des besoins particuliers des personnes handicapées, et aggraver les inégalités,

(…)

Demande à tous les États de prendre les mesures qui s'imposent pour garantir l'accès à des technologies et appareils numériques abordables et accessibles, y compris des technologies d'assistance de qualité, ainsi qu'à des infrastructures accessibles, notamment dans les domaines du transport et du logement, afin que les personnes handicapées jouissent pleinement de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales, et soient incluses dans la société, sur la base de l'égalité avec les autres et sans discrimination, suivant une approche qui tient compte du genre et de l'âge, par exemple :

a) En consultant étroitement les personnes handicapées, par l'intermédiaire des organisations qui les représentent, au sujet des infrastructures, notamment des infrastructures de transport et de logement, et des technologies numériques, notamment des technologies d'assistance, et en les faisant participer activement à la conception desdites infrastructures et technologies et à la prise des décisions ;

(…) ».

c) <u>À l'égard des enfants</u>

47. Comme l'a souligné le Comité des droits de l'enfant dans son *Observation générale n° 25* (2021) « sur les droits de l'enfant en relation avec l'environnement numérique[37] »,

« 4. […] Les innovations dans le domaine des technologies numériques ont sur la vie et sur leurs droits des enfants d'importants effets, qui sont interdépendants, même lorsque les enfants n'accèdent pas eux-mêmes à l'Internet. Un accès effectif aux technologies numériques peut aider les enfants à réaliser l'ensemble de leurs droits civils, politiques, culturels, économiques et sociaux. Toutefois, si l'on ne parvient pas à l'inclusion numérique, les inégalités existantes risquent de s'accroître et de nouvelles inégalités pourraient apparaître ».

48. Le Comité des droits de l'enfant souligne quatre principes constituant le filtre à travers lequel il faudrait envisager la mise en œuvre de tous les droits consacrés par la Convention

[37] CRC/C/GC/25.

internationale relative aux droits de l'enfant : la non-discrimination, le respect de l'intérêt supérieur de l'enfant, son droit à la vie, à la survie et au développement et le respect de l'opinion de l'enfant (§§8 à 18). Ces principes devraient servir de guide pour déterminer les mesures à prendre en vue de garantir la réalisation des droits de l'enfant en relation avec l'environnement numérique.

49. Les États parties devraient revoir leur législation nationale et la rendre conforme aux normes internationales relatives aux droits humains et adopter des textes de loi qui soient conformes à ces normes (§23). Les États parties devraient veiller à ce que tous les enfants aient accès à des informations diverses et de bonne qualité en ligne, faciles à trouver, y compris des contenus indépendants des intérêts commerciaux ou politiques (§53). Les États parties devraient veiller à ce que les parents et les personnes qui s'occupent des enfants aient la possibilité d'acquérir une culture numérique, d'apprendre de quelle manière la technologie peut soutenir les droits de l'enfant et de reconnaître un enfant victime d'un préjudice en ligne et de réagir de manière appropriée. Une attention particulière devrait être accordée aux parents d'enfants défavorisés ou vulnérables et aux personnes qui s'occupent de ces enfants (§84).

50. Les États parties devraient prendre des mesures pour empêcher la création de nouvelles barrières et éliminer les barrières existantes auxquelles se heurtent les enfants handicapés en relation avec l'environnement numérique. Les enfants présentant différents types de handicaps, notamment des handicaps physiques, intellectuels, psychosociaux, auditifs ou visuels, se heurtent à différentes barrières en matière d'accès à l'environnement numérique, tels que des contenus dans des formats non accessibles, un accès limité à des technologies d'assistance abordables à la maison, à l'école et dans la communauté et l'interdiction d'utiliser des appareils numériques à l'école, dans les établissements de santé et dans d'autres contextes (§§89-90).

51. Les États parties devraient veiller à la mise en place d'une infrastructure appropriée, permettant l'accès de tous les enfants aux services publics de base nécessaires à l'apprentissage à distance, notamment l'accès aux appareils, à l'électricité, à la connectivité, aux matériels pédagogiques et à un soutien professionnel (§102).

2) Le droit du Conseil de l'Europe

52. Le 23 juin 2023, l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe a adopté la résolution 2510 (2023), qui porte notamment :

> *« En ce qui concerne la dématérialisation des services publics, et considérant que l'exercice des droits en ligne impose aux utilisatrices et utilisateurs de disposer, notamment, d'une connexion internet, d'un appareil, d'une capacité de stockage, d'un système d'exploitation et d'un abonnement payant appropriés, et qu'il exige également que les services publics eux-mêmes disposent d'appareils, de serveurs et d'outils fonctionnant correctement, conçus pour tenir compte des différentes situations de l'ensemble des usagères et usagers potentiel·le·s, l'Assemblée appelle les États :*
>
> *12.1. à passer d'une logique de services publics entièrement dématérialisés à une logique de services publics entièrement accessibles, y compris en maintenant un accès non numérisé aux services publics dans chaque cas où cela est nécessaire à garantir l'égalité d'accès aux services publics, leur continuité et leur adaptation aux usagères et usagers ;*
>
> *(…)*

12.3. à veiller à ce que les individus aient toujours accès à une aide efficace pour réaliser leurs démarches administratives, non seulement pour remplir et soumettre des formulaires en ligne, mais aussi pour bénéficier des conseils d'agent·e·s des services publics en mesure de répondre à des questions spécialisées sur les droits et les procédures en jeu ;

(...)

13. Compte tenu du fait qu'environ 3,6 milliards de personnes dans le monde n'ont pas accès à Internet, l'Assemblée estime par ailleurs que les États doivent prendre en compte, dans les mesures d'aide au développement, l'importance de la réduction de la fracture numérique comme moyen de faciliter l'atteinte des objectifs de développement durable ».

53. La Convention-cadre du Conseil de l'Europe sur l'intelligence artificielle et les droits de l'homme, la démocratie et l'État de droit, signée à Vilnius le 5 novembre 2024, enjoint dans son article 20 chaque Partie à encourager et promouvoir « *la maîtrise du numérique et les compétences numériques adéquates pour toutes les catégories de la population* ».

Dans son Préambule est exprimée la préoccupation pour « *les risques de discrimination dans les cadres numériques, en particulier ceux impliquant des systèmes d'intelligence artificielle, et par le fait que ceux-ci sont susceptibles de créer des inégalités ou de les aggraver, y compris les inégalités vécues par les femmes et les personnes en situation de vulnérabilité, en ce qui concerne la jouissance de leurs droits humains et leur participation pleine, égale et effective aux affaires économiques, sociales, culturelles et politiques* ».

3) Le droit de l'Union européenne

54. Le 26 octobre 2016, le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne ont adopté une directive (UE) 2016/2012 « portant sur l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public ». Dans le cadre de celle-ci, l'accessibilité s'entend comme des principes et des techniques devant être respectés lors de la conception, de la construction, du maintien et de la mise à jour de sites internet et d'applications mobiles afin de les rendre plus accessibles aux utilisateurs, en particulier les personnes handicapées (2e considérant). Les États membres doivent veiller à ce que les organismes du secteur public prennent les mesures nécessaires pour améliorer l'accessibilité de leurs sites internet et de leurs applications mobiles en les rendant perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes (art. 4). Les États membres veillent à ce que les organismes du secteur public fournissent et mettent régulièrement à jour une déclaration sur l'accessibilité détaillée, complète et claire sur la conformité de leurs sites internet et de leurs applications mobiles avec la directive (art. 7, §1er, 1).

Les 12e et 13e considérants de la directive relèvent qu'en ratifiant et en concluant la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées adoptée le 13 décembre 2006, la majorité des États membres et l'Union se sont engagés à prendre des mesures appropriées pour assurer aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès notamment aux systèmes et aux technologies de l'information et de la communication. La communication de la Commission du 15 novembre 2010 intitulée « Stratégie européenne 2010-2020 en faveur des personnes handicapées : un engagement renouvelé pour une Europe sans entraves » s'appuie sur la Convention des Nations Unies et vise à éliminer les obstacles qui empêchent les personnes handicapées de participer à la société dans des conditions d'égalité.

Elle prévoit des actions à prendre dans plusieurs domaines prioritaires, parmi lesquels l'accessibilité des systèmes et technologies de l'information et de la communication, son objectif étant de « garantir aux personnes handicapées l'accessibilité des biens, des services, dont les services publics, et des dispositifs d'assistance ».

55. Le 17 avril 2019, le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne ont adopté une directive (UE) 2019/882 « relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services », la directive européenne sur l'accessibilité ou « directive EAA ». Elle impose aux entreprises de garantir des services et produits accessibles, compréhensibles et utilisables par toutes et tous. Elle est entrée en vigueur le 28 juin 2025. Afin d'augmenter la disponibilité des produits et services accessibles au sein du marché intérieur pour les personnes handicapées et d'améliorer l'accessibilité des informations pertinentes, la directive vise l'élimination et la prévention des obstacles qui entravent la libre circulation de certains produits et services accessibles découlant d'exigences divergentes en matière d'accessibilité dans les États membres. Elle le fait notamment en imposant des exigences spécifiques d'accessibilité fonctionnelle pour certains produits et services. Parmi ces exigences d'accessibilité, on peut citer le fait que les entreprises doivent fournir des informations sur le fonctionnement des services qu'elles proposent, que ces informations doivent être fournies par plus d'un canal sensoriel et que les informations doivent être présentées de façon compréhensible et perceptible.

56. Le 13 décembre 2022, le Parlement européen a adopté une résolution « sur la fracture numérique : les différences sociales produites par la numérisation ». Le Parlement demande :

> *« que des mesures soient prises pour favoriser une protection spécifique de l'accès aux services de base pour tous, sans discrimination fondée sur une maîtrise insuffisante de la technologie ; plaide en faveur d'un modèle de service à la clientèle centré sur l'humain, qui ne laisse personne de côté ; souligne qu'en ce qui concerne l'accès aux services publics sous forme numérique, il importe de s'écarter de l'approche qui consiste à répercuter une partie du travail administratif sur l'utilisateur et qui suppose que ce transfert de charge s'accompagne d'un transfert de responsabilité et d'une obligation pour l'utilisateur d'apprendre à utiliser la technologie numérique, d'être autonome et de répondre aux attentes de l'administration vis-à-vis d'un utilisateur modèle ».*

57. L'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (ci-après, la FRA) a publié, en 2023, des Recommandations, dans le cadre de son rapport intitulé « Fundamental rights of older people: ensuring access to public services in digital societies »[38] (traduction libre : « Les droits fondamentaux des personnes âgées : garantir l'accès aux services publics dans des sociétés numérisées »).

Elle part du constat du vieillissement significatif de la population européenne et de l'augmentation croissante de la numérisation des services publics alors que les données recueillies dans l'UE montrent qu'en Europe, seule une personne sur quatre âgée de 65 à 74 ans possède au moins des compétences numériques de base. Les personnes âgées peuvent ainsi être privées de leurs droits fondamentaux, tels que l'accès aux soins de santé ou aux pensions, dans nos sociétés numérisées.

[38] Le rapport est disponible uniquement en anglais, voy. https://fra.europa.eu/en/publication/2023/older-people-digital-rights

Le rapport de la FRA révèle que dans les États de l'UE, la législation ne reconnaît pas toujours le risque d'exclusion numérique, pas plus qu'elle n'aborde les obstacles auxquels les personnes âgées peuvent être confrontées.

Pour garantir un accès universel aux services publics, les États de l'UE devraient, selon la FRA, prendre les mesures suivantes :

- **Égalité d'accès** – l'accès aux services publics, tels que les pensions ou les prestations sociales, est un droit fondamental. Les États devraient veiller à ce que les personnes âgées puissent avoir accès à davantage de ces services au fur et à mesure qu'ils deviennent numériques.
- **Participation pleine et entière** – les personnes âgées ne participent pas toujours à la conception et au développement des services numériques. Les États de l'UE devraient veiller à ce que les personnes âgées apportent une contribution à la conception des services publics numériques, qui pourraient ainsi répondre à leurs besoins.
- **Nouvelles compétences numériques** – tout le monde ne possède pas les compétences ou les ressources nécessaires pour utiliser des outils numériques. Les États pourraient avoir recours aux fonds de l'EU pour aider les personnes âgées à améliorer leur habileté numérique et ainsi éviter l'exclusion numérique.
- **Lutte contre l'âgisme** – l'âgisme affecte la volonté et la capacité des individus d'adopter les technologies modernes. Les États devraient encourager l'apprentissage par les pairs et la formation intragénérationnelle, et ainsi éviter les discours porteurs de discriminations fondées sur l'âge.
- **Collecte inclusive de données** – il n'existe, à l'échelle de l'UE, aucune donnée sur l'habileté numérique des personnes de plus de 74 ans, alors même que ce groupe représentera 20% de la population européenne d'ici à 2050. Des données sur ce groupe d'âge devraient être collectées de manière systématique.

B. Le droit interne

1) Au niveau de l'État fédéral

58. En application de la loi du 27 février 2019 « relative à l'échange électronique de messages par le biais de l'eBox », l'Etat fédéral a créé l'« eBox Citoyen », boîte aux lettres électronique où une personne physique (il existe aussi l'« e-Box Entreprise ») peut retrouver de manière sécurisée les messages envoyés par de plus en plus de services publics adhérents, tant fédéraux que régionaux ou communautaires, dont les institutions publiques de sécurité sociale ou les institutions coopérantes de sécurité sociale.

« My eBox » est le portail mis à disposition par les pouvoirs publics pour accéder à son eBox personnelle. Il va de soi que l'inscription sur et l'utilisation de « My eBox » nécessitent une bonne maîtrise de la communication numérique.

Lorsqu'un citoyen accepte de communiquer avec un service public fédéral via l'eBox, une multitude d'autres services fédéraux utiliseront automatiquement cette voie pour communiquer, même en cas d'amende ou de mise en demeure. Il n'y aura plus de communication par voie de papier, jusqu'à ce que le dossier soit transmis à une société de recouvrement qui adressera une mise en demeure, avec tous les frais que cela entraîne[39].

[39] Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, *Rapport bisannuel 2024-2025, op.cit.*

59. Une loi « relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public » a été promulguée le 19 juillet 2018.

Son objectif est d'obliger les instances publiques à prendre les mesures nécessaires afin de rendre leurs sites internet et applications mobiles accessibles en les rendant « *perceptibles, opérables, compréhensibles et solides*[40] ».

Cette loi transpose la directive (UE) 2016/2012 mentionnée *supra*. Cette loi n'impose toutefois pas le maintien d'accès non numériques aux services publics.

60. Une proposition de loi n° 54-3481 « modifiant la loi du 19 juillet 2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public, afin de prévoir une alternative non numérique » avait été déposée le 5 juillet 2023[41], mais rendue caduque par la dissolution des chambres le 8 mai 2024. Elle prévoyait le maintien de « canaux alternatifs non numériques effectifs et contrôlés ».

61. Une loi adoptée le 16 juillet 2026, non encore publiée et donc non en vigueur, modifie la loi du 19 juillet 2018 dont le titre devient loi « relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public *et à la disponibilité des organismes du secteur public via des canaux non numériques* ».

L'avant-projet, déposé par Mme Vanessa Matz, actuelle ministre fédérale belge chargée notamment du Numérique, avait été vivement critiqué par le monde associatif parce qu'il ne garantissait pas l'accès non numérique à chaque administration via des guichets physiques, un service téléphonique et la voie postale[42].

Le texte finalement voté « *vise à obliger les administrations et entreprises publiques fédérales à proposer, en parallèle aux canaux numériques, au moins trois canaux non numériques (accueil physique, contact téléphonique et contact par voie postale) ou une solution alternative équivalente. La ministre précise que ces canaux non numériques devront permettre à chacun, y compris aux personnes qui ne maîtrisent pas les outils numériques, d'accéder aux services publics*[43] ».

Cette obligation s'appliquera aux organismes visés par la loi du 19 juillet 2018, y compris les entreprises publiques fédérales telles que Proximus (réseau de téléphonie et internet), la SNCB (Société nationale des chemins de fer belges), Bpost (services postaux), et Skeyes (entreprise publique assurant la sécurité du trafic aérien dans l'espace aérien dont la Belgique est responsable).

Un mécanisme de contrôle est prévu par l'article 7 de la loi du 16 juillet 2026, dont les modalités devront être fixées par arrêté royal.

Lors des débats parlementaires, un député s'est toutefois interrogé sur le champ d'application limité du projet de loi en ce qu'elle ne s'étend pas à des entités privées assurant un service essentiel, telles que les fournisseurs d'énergie, les services bancaires etc. :

[40] *Doc. parl*., Ch., sess. 2017-2018, 54-3159/1.
[41] *Doc. parl*., Ch., sess. 2022-2023, 55-3481/1.
[42] Voyez not. https://lire-et-ecrire.be/Lettre-ouverte-a-la-ministre-Vanessa-Matz
[43] Doc. parl., *Ch. repr*., 56-1574/003. Pour le texte final, voyez Doc. parl., *Ch. repr*., 56-1574/008 renvoyant à 56-1574/006.

« L'intervenant relève ensuite que le champ d'application du texte demeure limité et estime qu'il conviendrait, à terme, d'étendre cette logique aux acteurs essentiels du quotidien, tels que les banques, les hôpitaux, les mutuelles, les syndicats, les opérateurs télécoms et les fournisseurs d'énergie. Il plaide ainsi pour un élargissement du périmètre de protection et interroge la ministre sur les leviers qu'elle pourrait mobiliser en ce sens, ainsi que sur les prochaines étapes de son action en matière d'inclusion numérique »[44].

La réponse de la ministre est restée vague :

« La ministre est pleinement consciente des difficultés potentielles liées à un accès inclusif à certains services privés pourtant essentiels pour les citoyens, notamment dans les secteurs bancaires et des transports. La digitalisation constitue une évolution naturelle de la société contemporaine et elle peut, par ailleurs, contribuer à améliorer la qualité des services pour une partie des consommateurs. Certaines décisions commerciales peuvent engendrer des risques réels d'exclusion pour les publics plus vulnérables. Chaque entreprise demeure libre de déterminer sa propre politique commerciale. La ministre insiste néanmoins sur le fait que les entreprises sont tenues de respecter le cadre juridique en vigueur, notamment en matière de non-discrimination.

Dans certains secteurs spécifiques — tel que le secteur aérien —, des règles particulières relatives à la protection et à l'assistance des personnes handicapées sont d'application et peuvent entrer en tension avec certaines pratiques commerciales. Ces matières relèvent principalement de la compétence du ministre de la Mobilité, du Climat et de la Transition environnementale, d'une part, et du ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la Fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances, d'autre part »[45].

La loi du 16 juillet 2026 pêche également par l'absence de normes de qualité concernant les canaux non numériques et de critères clairs en matière d'accessibilité, de disponibilité, de délais d'attente et de qualité de l'accueil[46]. Ainsi, par exemple, il faudrait notamment prévoir que les horaires des guichets soient lisibles, stables et compatibles avec la vie réelle.

2) Au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale

62. Au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale ont été promulgués les décret et ordonnance conjoints de la Commission communautaire française (COCOF), la Région de Bruxelles-Capitale et la Commission communautaire commune (COCOM) du 25 janvier 2024 « relatifs à la transition numérique des autorités publiques »[47].

Les décret et ordonnance conjoints visent, pour la Région de Bruxelles-Capitale, la COCOF et la COCOM, à permettre un traitement plus rapide, plus efficace et plus sécurisé des dossiers,

---

[44] *Doc. parl*., Ch. repr., 56-1574/003, p. 11,
[45] *Doc. parl*., Ch. repr., 56-1574/003, p. 16.
[46] *Doc. parl*., Ch. repr., 56-1574/003, p. 10.
[47] 25 janvier 2024. - Décret et ordonnance conjoints de la Commission communautaire française, la Région de Bruxelles-Capitale et la Commission communautaire commune relatifs à la transition numérique des autorités publiques, *M.B*., 21 février 2024.

notamment en limitant les risques de perte de documents, tout en réduisant les charges administratives pesant sur les usagers.

Les décret et ordonnance conjoints incluent par deux fois les dispositions suivantes : « *A minima, les autorités publiques doivent prévoir pour leurs usagers un accueil physique, un service téléphonique et un contact par voie postale (souligné par les réclamantes). Des mesures alternatives peuvent être mises en place « pour autant qu'elles garantissent à l'usager concerné un niveau de service au minimum équivalent aux mesures précitées »*[48].

Ils portent par ailleurs que « *Les autorités publiques ne sont pas tenues de satisfaire aux exigences visées aux paragraphes 1, alinéa 1er, et 2, alinéa 1er, lorsque ces exigences ont pour effet d'imposer une charge disproportionnée aux autorités publiques. Dans ce cadre, l'autorité publique doit procéder à une évaluation préalable pour déterminer dans quelle mesure le respect des exigences visées aux paragraphes 1, alinéa 1er, et 2, alinéa 1er, impose une charge disproportionnée. Les autorités publiques documentent l'évaluation préalable réalisée conformément à l'alinéa 1er* »[49].

Ces décret et ordonnance conjoints s'appliquent aux administrations publiques énumérées à l'article 3 :

> *« 1° les autorités administratives et organes consultatifs dépendant de la Région Bruxelles-Capitale ;*
> *2° les services dépendant du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale ;*
> *3° les services dépendant du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale ;*
> *4° les personnes morales de droit public qui dépendent, directement ou indirectement, de la Région de Bruxelles-Capitale ;*
> *5° les autorités administratives qui exercent les compétences dévolues à l'Agglomération bruxelloise ;*
> *6° les autorités administratives communales et les organes consultatifs communaux ;*
> *7° les intercommunales régionales et interrégionales soumises à la tutelle administrative de la Région de Bruxelles-Capitale ainsi que leurs filiales, les ASBL communales et pluricommunales et les régies communales autonomes, visées par l'ordonnance du 5 juillet 2018 relative aux modes spécifiques de gestion communale et à la coopération intercommunale ;*
> *8° les autorités administratives dépendant de la Commission communautaire commune ;*
> *9° les services dépendant du Collège réuni de la Commission communautaire commune ;*
> *10° les services dépendant de l'Assemblée réunie de la Commission communautaire commune ;*
> *11° les services dépendant du Collège de la Commission communautaire française ;*
> *12° les centres publics d'action sociale ;*
> *13° les associations visées aux chapitres XII et XII*bis *de la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale ;*
> *14° les autorités administratives dépendant de la Commission communautaire française ;*
> *15° les services dépendant de l'Assemblée de la Commission communautaire française ;*
> *16° toute autre personne morale de droit public créée par ordonnance ou par les autorités publiques mentionnées aux points 1° à 15° ».*

[48] Art. 13, §1er, al. 2 et art. 13, §2, al. 2.
[49] Art. 13, §8.

Toutefois, ces décret et ordonnance conjoints ne s'appliquent pas aux entreprises privées qui fournissent un service essentiel.

63. Plusieurs dispositions de ces décret et ordonnance conjoints ont été attaquées en annulation devant la Cour constitutionnelle, en ce qu'elles ne garantissaient pas un triple accès non numérique – un accueil physique, un service téléphonique et la voie postale – aux administrations visées.

Un des moyens était pris de la violation de l'article 22*ter* de la Constitution[50], lu en combinaison avec les articles 9, 19 et 27 de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, adoptée à New York le 13 décembre 2006, avec l'article 26 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne et avec l'article 15 de la Charte sociale européenne révisée.

Par arrêt 126/2025 du 25 septembre 2025, la Cour constitutionnelle a rejeté le recours, pour autant que la législation attaquée soit interprétée comme ne permettant de déroger à la triple garantie non numérique que (1) si les dérogations sont elles-mêmes non numériques et (2) qu'un niveau de service au minimum équivalent est garanti.

En outre, la possibilité pour une autorité publique de ne pas adopter des mesures qui entraînent pour elle une charge disproportionnée doit être interprétée comme ne lui permettant pas de renoncer à la triple garantie non numérique ou à une garantie équivalente. Cette interprétation est contraignante.

64. Les réclamantes estiment que les exigences à l'égard des législateurs, que la Cour constitutionnelle déduit implicitement de l'article 22*ter* de la Constitution par sa décision « sous réserve d'interprétation » est pertinente, mais qu'elles ne sont pas suffisamment précises et complètes pour correspondre à celles que l'on peut déduire de la Charte (voy. *supra*, II, A, « Les demandes »).

65. Force est, en outre, de constater que malgré l'arrêt de la Cour constitutionnelle, les législateurs et les exécutifs de différentes entités belges continuent à prendre des législations et des arrêtés ne tenant pas compte de l'interprétation donnée[51].

3) Au niveau de la Région wallonne

66. Au niveau de la Région wallonne ont été promulgués le décret du 2 mai 2019 « relatif à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public »

---

[50] Art. 22*ter* - *Chaque personne en situation de handicap a le droit à une pleine inclusion dans la société, y compris le droit à des aménagements raisonnables.*
La loi, le décret ou la règle visée à l'article 134 garantissent la protection de ce droit.

[51] Voy. UNIA, *Avis n° 391 du 20 octobre 2025 concernant le projet de décret modifiant le décret du 3 avril 2014 relatif aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques de la Communauté française et au portail numérique de la Fédération Wallonie-Bruxelles,* disponible en ligne : 2025-10-13-Avis-Digitalisation-FWB.pdf ; UNIA, *Avis n° 398 du 19 décembre 2018 modifiant la loi du 19 juillet 2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public et la loi du 4 mai 2016 relative aux données ouvertes et à la réutilisation des informations du secteur public,* disponible en ligne : Avant-projet de loi relatif accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public fédéral ; Unia, *Avis n° 367 relatif à la limitation des allocations de chômage dans le temps,* septembre 2024, disponible en ligne : Avis sur la limitation des allocations de chômage dans le… | Unia.

et le décret du 2 mai 2019 « relatif à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public pour les matières réglées par l'article 138 de la Constitution »[52] (l'article 138 de la Constitution permet à certaines conditions à la Région wallonne d'exercer en tout ou en partie des compétences de la Communauté française).

Ces décrets ne prévoient toutefois pas de garanties d'accès non numériques aux services publics.

67. Le décret du 21 novembre 2024 « relatif à la simplification administrative et aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes » contient quant à lui des dispositions spécifiques à la « lutte contre les inégalités numériques » (chapitre 5) :

> *Art. 13. §1er. Sans préjudice de l'exception, visée à l'article 2, alinéa 1er, afin de lutter contre les inégalités numériques, l'autorité publique doit garantir à tout usager :*
> *1° un soutien à la réalisation en ligne de ses démarches administratives ;*
> *2° des solutions technologiques rendant toute démarche administrative ou communication en ligne plus facilement accessibles aux personnes en situation de handicap ;*
> *3° la possibilité de réaliser les démarches administratives ou les communications autrement qu'en ligne en prévoyant pour ses usagers un accueil physique, un service téléphonique et un contact par voie postale.*
> *L'autorité publique veille à assurer la publicité de ces modalités auprès de l'usager.*
> *§2. Le Gouvernement peut définir les modalités complémentaires d'exécution des mesures visées au paragraphe 1er.*
> *Le Gouvernement peut développer des initiatives et prendre d'autres mesures spécifiques afin de réduire inégalités numériques.*

Le décret vise les autorités publiques suivantes :

> *« a) la Région wallonne et les organismes d'intérêt public qui en dépendent ;*
> *b) les communes, les provinces et autres collectivités territoriales régies par le Code de la démocratie locale et de la décentralisation ;*
> *c) les organismes qui dépendent directement des institutions visées aux a) ou b) ;*
> *d) les entités, quelles que soient leur forme et leur nature, qui ont été créées pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général, et dont soit l'activité est financée majoritairement par les autorités publiques ou organismes mentionnés au a), b) ou c), soit la gestion est soumise à un contrôle de ces autorités publiques ou organismes, soit plus de la moitié des membres de l'organe d'administration, de direction ou de surveillance sont désignés par ces autorités ou organismes ;*
> *e) les associations formées par une ou plusieurs autorités publiques visées aux a), b), c) ou d) ».*

Le décret wallon semble avoir un champ d'application personnel plus large que les décret et ordonnance conjoints du 25 janvier 2024, notamment en raison de son point d), mais il demeure subordonné à l'existence d'un lien structurel et institutionnel avec une autorité publique, que ce soit par un mécanisme de rattachement, de contrôle ou de détention.

[52] Ces décrets transposent la directive (UE) 2016/2012 « portant sur l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public ».

Ce décret ne s'applique dès lors pas à toutes les entreprises privées qui fournissent un service essentiel.

68. Le décret du 21 novembre 2024 « relatif, pour les matières réglées en vertu de l'article 138 de la Constitution, à la simplification administrative et aux communications par voie électronique entre les usagers et les autorités publiques wallonnes » comporte des dispositions identiques (art. 14) pour les matières de la compétence de la Communauté française, transférées à la Région wallonne.

69. Si les réclamantes approuvent les principes sous-tendant ce décret, elles soulignent que cette législation n'empêche pas les services publics de supprimer des guichets ou de pratiquer des tarifs plus avantageux en ligne.

Ce décret n'est par ailleurs pas mis en œuvre au sein de tous les services publics wallons.

4) Au niveau de la Région flamande

70. Au niveau de la Région flamande, le décret du 7 décembre 2018 « de gouvernance » transpose la directive (UE) 2016/2012. Il ne prévoit pas de garanties d'accès non numériques aux services publics.

71. Le décret du 23 juin 2023 « modifiant le décret du 18 juillet 2008 « relatif à l'échange électronique de données administratives », le décret du 13 juillet 2012 « portant création et organisation d'un intégrateur de services flamand », le décret de gouvernance du 7 décembre 2018 et le décret du 2 décembre 2022 « autorisant la création de l'agence autonomisée externe de droit privé Service public flamand des données [*Vlaams Datanutsbedrijf*] sous forme de société anonyme, afin de renforcer le cadre des échanges numériques de données » » a pour ambition de créer un cadre juridique solide pour faciliter et normaliser l'échange de données entre les autorités flamandes et locales.

Entre bien d'autres mesures, il soutient la numérisation dans le secteur de la santé, notamment en ce qui concerne l'établissement d'un dossier patient électronique pour les soins primaires.

Il ne prévoit cependant pas de garanties d'accès non numériques aux services publics.

72. Par ailleurs, le législateur flamand a, le 5 juin 2026, modifié sa charte des services publics afin de rendre l'administration plus accessible, notamment en appuyant sur le droit à des services en présentiel[53].

5) Au niveau de la Communauté française

73. Au niveau de la Communauté française, le décret du 3 mai 2019 « relatif à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes publics » transpose la directive (UE) 2016/2012.

Il ne prévoit pas de garanties d'accès non numériques aux services publics.

[53] Hernieuwing Vlaams dienstverleningscharter | Vlaanderen.be

6) Au niveau de la Communauté germanophone

74. Au niveau de la Communauté germanophone, le décret du 15 octobre 2025 « relatif à la communication électronique, publique ou adressée aux particuliers, des autorités de la région de langue allemande » transpose la directive (UE) 2016/2012. L'article 14 est ainsi libellé :

> *Principe*
>
> *Sans préjudice de dispositions légales, décrétales ou règlementaires contraires, un usager ne peut être contraint de poser un acte ou d'entrer en communication avec l'autorité par voie électronique.*

Le décret ne prévoit toutefois pas de garanties d'accès non numériques aux services publics.

***

75. En conclusion, tant la législation fédérale et que des législations de certaines entités fédérées uniquement, telles la Région de Bruxelles-Capitale et la Région wallonne, imposent des obligations d'accès non-numériques aux organismes à caractère public, tous secteurs confondus, mais excluent de leur champ d'application les entités privées qui fournissent pourtant un service essentiel.

PARTIE IV. DÉVELOPPEMENTS DES GRIEFS

A. Violation de l'article 30 de la Charte

76. L'article 30 de la Charte porte :

> *Partie I : Toute personne a droit à la protection contre la pauvreté et l'exclusion sociale.*
>
> *Partie II : Droit à la protection contre la pauvreté et l'exclusion sociale*
>
> *En vue d'assurer l'exercice effectif du droit à la protection contre la pauvreté et l'exclusion sociale, les Parties s'engagent :*
>
> *a) à prendre des mesures dans le cadre d'une approche globale et coordonnée pour promouvoir l'accès effectif notamment à l'emploi, au logement, à la formation, à l'enseignement, à la culture, à l'assistance sociale et médicale des personnes se trouvant ou risquant de se trouver en situation d'exclusion sociale ou de pauvreté, et de leur famille ;*
>
> *b) à réexaminer ces mesures en vue de leur adaptation si nécessaire.*

77. Le Comité a souvent souligné que le fait de vivre en situation d'exclusion sociale porte atteinte à la dignité humaine[54].

78. Le Comité rappelle également que l'approche globale et coordonnée visée par l'article 30 doit consister en un cadre analytique, un ensemble de priorités et de mesures correspondantes en vue de prévenir et de lever les obstacles qui gênent l'accès aux droits sociaux, en particulier l'emploi, le logement, la formation, l'éducation, la culture et l'assistance sociale et médicale[55].

Il convient de relier et d'intégrer les politiques publiques de manière cohérente, en inscrivant la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale dans tous les volets de l'action publique et en allant au-delà d'une approche purement sectorielle ou catégorielle. Des mécanismes de coordination efficaces doivent exister à tous les niveaux, y compris au niveau de la fourniture de l'aide et des services aux utilisateurs finaux (Déclaration sur la covid-19 et les droits sociaux adoptée le 24 mars 2021).

Le Comité a rappelé en outre que les mesures en question doivent s'attacher à renforcer l'accès aux droits sociaux, leur contrôle et le respect de leur application, à améliorer les procédures entourant les prestations et services ainsi que leur gestion, à fournir une meilleure information sur les droits sociaux et les prestations et services y afférents, à supprimer les barrières psychologiques et socioculturelles qui entravent l'accès aux droits et, au besoin, à cibler très précisément les groupes et régions les plus vulnérables[56].

79. L'ensemble des droits consacrés par la Charte sont mis en péril par l'accès entravé, du fait de la digitalisation, aux services publics et aux services privés essentiels.

---

[54] voy. *dernièrement Fédération internationale pour les droits humains (FIDH) et Mouvement international ATD Quart Monde c. Belgique*, Réclamation n° 233/2023, 17 mars 2026, §102

[55] Conclusions 2013, observation interprétative de l'article 30

[56] Conclusions 2003, Observation interprétative de l'article 30 ; *Fédération internationale pour les droits humains (FIDH) et Mouvement international ATD Quart Monde c. Belgique*, Réclamation n° 233/2023, 17 mars 2026, §85

Concrètement, les personnes vulnérabilisées du point de vue numérique n'ont, des suites de la digitalisation massive et accélérée, pas d'accès, ou ont un accès trop limité à de multiples domaines de la vie sociale, aux administrations et aux services publics, aux services essentiels comme les services de santé publics ou privés, les services bancaires et d'assurance, les services sociaux publics ou privés, les mutualités, les services de mobilité dont les transports publics, les services de fourniture d'eau, de gaz et d'électricité, etc.

80. Le Comité a souligné le lien très étroit entre l'effectivité du droit consacré par l'article 30 de la Charte et la jouissance des droits reconnus dans d'autres dispositions, parmi lesquels le droit à la protection de la santé (article 11), le droit des personnes handicapées (article 15), la protection sociale, juridique et économique de la famille (article 16) et des enfants et des adolescents (article 17)[57].

81. Le recueil de nombreux témoignages[58] dans le cadre de la présente réclamation a permis d'identifier plusieurs situations spécifiques d'exclusion sociale découlant des inégalités numériques, exclusion faisant par ailleurs obstacle à l'effectivité d'autres droits consacrés par la Charte.

82. Dès lors, les personnes qui subissent en Belgique les inégalités numériques dans **l'accès aux services sociaux, scolaires, d'emploi ou de santé**, développées sous les **points IV.C à G** de la présente réclamation, sont concomitamment en situation d'exclusion sociale.

83. Par ailleurs, bien que la Charte ne consacre ni un droit général autonome aux biens de première nécessité, ni un droit autonome à l'accès aux transports (publics), aux services bancaires et aux services énergétiques, plusieurs dispositions de la Charte peuvent protéger cet accès comme condition d'effectivité d'autres droits sociaux fondamentaux.

Ainsi, si la Charte ne formule pas explicitement un « droit général aux **biens de première nécessité** », plusieurs de ses dispositions ratifiées par la Belgique consacrent l'accès effectif à ce qui est indispensable pour vivre dignement, parmi lesquelles l'article 30 protégeant contre la pauvreté et l'exclusion sociale. L'accès entravé aux biens de première nécessité est dès lors abordé au **point IV.A.1**.

De la même manière, dès lors que l'absence d'**accès bancaire** empêche concrètement une personne de recevoir un salaire, des prestations, payer un loyer ou participer à la vie sociale normale, la violation de plusieurs dispositions de la Charte acceptées par la Belgique pourrait le cas échéant être soulevée (les articles 1er, 10, §1er, 12, §1er, 11, 13, §§1er à 3, 14, §1er, 15, §3 et 16), mais aussi et plus généralement la violation de l'article 30. L'accès bancaire entravé est dès lors abordé au **point IV.A.2**.

Parallèlement, dès lors que l'absence de **transports (publics)** accessibles, abordables ou disponibles empêche concrètement certaines personnes d'accéder aux soins, au travail, à l'école ou à la vie sociale, la violation de plusieurs dispositions de la Charte ratifiées par la Belgique pourrait une fois encore être invoquée (art. 1er, 10, §1er, 12, §1er, 11, 13, §§1er à 3, 14, §1er, 15, §3, 16 et 17), mais aussi et plus généralement la violation de l'article 30. L'accès entravé aux transports est dès lors abordé au **point IV.A.3**.

---

[57] *Défense des Enfants International (DEI), Fédération européenne des associations nationales travaillant avec les sans-abri (FEANTSA), Magistrats Européens pour la Démocratie et les Libertés (MEDEL), Confederación Sindical de Comisiones Obreras (CCOO) et Mouvement international ATD Quart Monde c. Espagne,* réclamation n° 206/2022, 11 septembre 2024, §199

[58] Voy. Notamment pièces C et D

Enfin, le droit fondamental à l'**énergie** est consacré à travers le droit au meilleur état de santé possible (art. 11), le droit de la famille à une protection sociale, juridique et économique (art. 16), mais aussi et plus généralement à travers la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale consacré dans l'article 30 de la Charte. L'accès entravé aux services de l'énergie est dès lors abordé au **point IV.A.4**.

1) L'accès limité aux commerces de première nécessité

84. Les entreprises du secteur privé encouragent l'utilisation des applications mobiles en octroyant des avantages à ceux qui les téléchargent et les utilisent, ou qui commandent en ligne.

Certaines grandes surfaces proposent des réductions aux clients qui présentent leur carte de fidélité sur leur smartphone et non sur une carte physique A titre d'exemple : « *Ma tante, une personne âgée, a acheté un petit électroménager avec un cashback de près de 50% mais uniquement accordé si on complète le formulaire sur le net que l'on joint des photos de la facture et du code barre de la boîte… Il faut donc avoir le smartphone adéquat et les connaissances nécessaires*[59]*».*

85. A l'heure où le commerce en ligne est en passe de supplanter l'achat en magasin, les personnes en situation de précarité numérique sont exclues de la possibilité d'acheter en ligne quelque produit que ce soit.

86. *Eneo* et *Altéo*, structures partenaires de la *Mutualité chrétienne,* qui défendent l'une les droits des personnes âgées, l'autre les droits des personnes en situation de handicap, soulignent l'accès inégal aux réductions et aux cartes de fidélité, aujourd'hui essentiellement numériques, l'impossibilité de bénéficier des *cashbacks* offerts à l'achat de certains articles par l'introduction de formulaires en ligne, les modes d'emploi des appareils ménagers uniquement accessibles via QR-code[60], les opérations en magasins qui impliquent l'usage des QR code, la difficulté à joindre les services clientèles des commerces et entreprises qui renvoient vers leurs sites internet, l'impossibilité d'obtenir des factures en papier, sauf à en faire spécifiquement la demande via la création d'un profil numérique[61].

2) L'accès problématique aux services bancaires essentiels

87. En ce qui concerne les services privés essentiels comme les services bancaires, leur accès a été rendu plus difficile pour de nombreuses personnes par leur dématérialisation[62].

88. Le nombre d'agence bancaires et la possibilité de rencontrer physiquement des préposés ont été drastiquement réduits pour diminuer les coûts, notamment en limitant le personnel, et pour externaliser une partie du travail vers l'usager[63].

La doctrine relève qu'« *il devient désormais compliqué d'obtenir une entrevue avec un agent bancaire. Celui-ci se trouve le plus souvent dans l'une des « grandes » agences (c'est-à-dire*

[59] ENEO, Témoignage mars 2025, Pièce C.2
[60] Ibidem
[61] ALTEO, Témoignage mars 2025 – Pièce C.3
[62] Voy. L. DE CORT et V. VAN OVERBEKE, *Réduire les inégalités numériques pour l'ensemble des consommateurs dans la société*, Association belge de recherche et d'expertise des organisations de consommateurs (AB-REOC/BV-OECO), 2022, disponible en ligne : Réduire la fracture numérique pour l'ensemble des consommateurs dans la société | SPF Economie
[63] Voy. A. LEFRÈRE et S. FRANÇOIS, «Les inégalités numériques sous l'angle de la législation antidiscrimination », dans E. DEGRAVE (dir.), *L'action publique à l'ère du numérique*, cité, p. 282, pièce E.3.

en ville), n'est disponible qu'à des plages horaires très limitées et ne peut être contacté directement sans passer par les méandres d'un call center accessible après un temps d'attente allongé. Ensuite, les démarches bancaires (consultation du solde du compte et des extraits, virements, domiciliations,) se font majoritairement en ligne via l'e-banking ou l'application mobile de la banque et non plus en agence, par ou avec l'aide d'un conseiller »[64].

89. La disparition des agences bancaires, mais aussi des guichets physiques et des distributeurs d'argent liquide, rend de plus en plus difficiles les opérations bancaires manuelles quand il faut parcourir des kilomètres pour trouver une banque.

Alors qu'on comptait 8000 distributeurs de billets de banque en Belgique en 2017, il ne restait que 4.090 ATM répartis sur 2.490 sites au 31 décembre 2025[65], et la suppression de tous les distributeurs des agences bancaires est prévue[66].

90. Le paiement par carte ou par smartphone ne laisse, en outre, aucune marge de manœuvre : si le compte bancaire d'une personne est à court d'un centime, le paiement sera rendu impossible, alors qu'un commerçant peut être tolérant lorsqu'on paie en espèces.

Par ailleurs, il est parfois impossible de régler de petits montants par carte bancaire.

Enfin, demander à quelqu'un de faire les courses pour soi avec utilisation d'une carte bancaire nécessite une confiance importante et entraîne une perte d'autonomie, à laquelle s'ajoute le risque d'abus, entraînant une augmentation de la vulnérabilité de certains publics, notamment des personnes âgées.

91. Le gouvernement fédéral a décidé de mettre fin au paiement en espèces à domicile des pensions et des allocations de personnes handicapées, et de le remplacer par un système de chèques circulaires, que les personnes à mobilité réduite ne parviennent toutefois pas à encaisser auprès de la banque[67].

92. Le chapitre 8 du Livre I, Titre 3, du Code de droit économique a remplacé la loi du 24 mars 2003 « instaurant un service bancaire de base ». Ce service donne droit à un compte à vue permettant d'effectuer des dépôts, des retraits d'argent, des virements, des ordres permanents, des domiciliations et l'exécution d'opérations de paiement par le biais d'une carte de paiement ou d'un dispositif similaire. Les prestations du service bancaire « de base » peuvent être facturées jusqu'à 20,24 euros par an (montant en vigueur depuis le 1er janvier 2026). Si ces opérations se font électroniquement, leur nombre est illimité. Toutefois, si elles se font manuellement, comme un retrait d'argent au guichet, elles sont limitées à 36 opérations[68]. Certaines banques facturent un coût supplémentaire par transaction.

---

[64] J. MONT, « La dématérialisation des services essentiels du secteur privé : entre opportunités et vulnérabilités », Revue Droits fondamentaux et pauvreté, 2024/1, p. 9, disponible en ligne : 008-019-La-dematerialisation-des-services-essentiels-du-secteur-prive-_-entre-opportunites-et-vulnerabilites_J.-Mont.pdf, pièce E.4.

[65] Accès au cash : publication du rapport d'évaluation et du plan d'action sur la disponibilité et l'accessibilité de l'argent liquide en Belgique. | David Clarinval

[66] J. MONT, « Un environnement *cashless* au bout du smartphone, ou comment les services privés essentiels se digitalisent et discriminent », dans E. DEGRAVE (dir.), *L'action publique à l'ère du numérique*, cité, p. 348.

[67] Arrêté royal du 19 décembre 2025 « portant dispositions diverses en ce qui concerne le remplacement des paiements au moyen d'une assignation postale par des paiements au moyen d'un chèque circulaire » et arrêté royal du 14 janvier 2026 « modifiant l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, en ce qui concerne le remplacement des paiements par assignation postale par des paiements par chèque circulaire ».

[68] SPF ECONOMIE, *Service bancaire de base pour particuliers*, disponible en ligne : Service bancaire de base pour particuliers | SPF Economie.

93. En 2021, se disant conscients que la digitalisation des services bancaires les rend inaccessibles aux consommateurs les plus vulnérables qui ne disposent pas du matériel ou du support adéquat ni des connaissances suffisantes en la matière, le gouvernement fédéral et le secteur bancaire ont signé une « charte » qui définit les principes et modalités d'un service bancaire « universel ». La charte engage douze banques. Elle n'est cependant, par nature, pas contraignante. Elle prévoit, à un tarif maximum de 62,73 euros par an, un minimum de 60 opérations manuelles par an, une carte de débit, un minimum de 24 retraits d'espèces en euro par an au guichet automatique de la banque, l'impression des extraits de compte sur les machines dédiées dans l'agence appartenant à la banque, les retraits mensuels d'extraits au guichet, si le service est proposé par la banque, ou leur envoi mensuel à la demande, la possibilité de domicilier gratuitement des factures en agence et d'encoder gratuitement des ordres de paiement permanents. Ce service apparait très réduit au regard de la réalité des ménages. A titre d'exemple, la plupart des ménages effectuent plus de 60 virements par an[69].

94. En ce qui concerne la préservation de la possibilité d'utiliser des moyens de paiement non numériques, si le Code de droit économique prévoit que les entrepreneurs ne peuvent pas refuser un paiement en espèces[70], il n'est en revanche pas interdit aux autorités publiques – telles les communes, par exemple – de refuser un paiement en espèces.

95. Une étude produite en 2022 montre que 80% des Belges utilisent les services bancaires en ligne, mais qu'une « fracture numérique» se marque par le niveau d'éducation (91% des Belges très instruits font des opérations bancaires en ligne contre 59% des citoyens moins instruits), le niveau de revenus (65% des internautes dont les revenus sont faibles, contre 91% des citoyens ayant des revenus plus élevés) et l'âge (83% des utilisateurs ayant moins de 55 ans)[71]. Encore faut-il préciser que les services bancaires en ligne, pour atteindre les conditions de sécurité, ne sont accessibles que via les appareils et logiciels les plus à jour : « *cela signifie que certains appareils sont rapidement obsolètes et ne peuvent plus être utilisés pour ces opérations. Les mises à jour des applications posent également des problèmes pour les citoyens et notamment les personnes handicapées qui choisissent la banque aussi accessible que possible en fonction de leur handicap. Ces personnes doivent alors régulièrement changer de banque car les services auxquels ils sont familiarisés ne sont plus disponibles à la suite d'une mise à jour. Ainsi, « l'obsolescence progressive du matériel (ordinateur ou smartphone obsolète, version dépassée de logiciels) se double d'une obsolescence des compétences numériques* »[72].

---

[69] SERVICE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, LA PRÉCARITÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE, *Rapport bisannuel 2022-2023*, disponible en ligne : La dimension financière de la pauvreté. Contribution au débat et à l'action politiques. - Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale

[70] Art. VI-7/5 du Code de droit économique.
Malgré l'obligation légale d'accepter les espèces depuis 2024, seuls 81% des petits commerçants belges disent accepter le cash en 2026, d'après une enquête de la BCE : https://lecho.be/economie-politique/belgique/economie/pres-d-un-commerce-belge-sur-cinq-refuse-le-cash-alors-que-c-est-illegal/10682308.html

[71] Voy. L. DE CORT et V. VAN OVERBEKE, *Réduire la fracture numérique pour l'ensemble des consommateurs dans la société*, Association belge de recherche et d'expertise des organisations de consommateurs (AB-REOC/BV-OECO, 2022, p. 41, disponible en ligne : Réduire la fracture numérique pour l'ensemble des consommateurs dans la société | SPF Economie.

[72] P. BROTCORNE et P. VANDRAMIN, « Une société en ligne productrice d'exclusion ? » in *Sociétés en changement*, vol. 11, 2021, p. 3, disponible en ligne : https://research.dial.uclouvain.be/entities/publication/ca7947f0-8f0d-4f4b-9a87-4d26772ab87c.

96. En mars 2023, le gouvernement fédéral et le secteur bancaire ont conclu un protocole sur l'accès aux distributeurs de billets avec l'ambition de maintenir l'accessibilité des distributeurs aux endroits bien desservis et d'améliorer la couverture dans les zones mal desservies[73].

Toutefois, en 2025, seuls 755 « points cash » étaient installés sur les 1040 annoncés d'ici fin 2026. Selon l'Union des Villes et communes de Wallonie (UVCW),

> *« ce protocole ne garantit aucunement l'amélioration de l'accessibilité des distributeurs, mais entérine plutôt la réduction du nombre de distributeurs sur l'ensemble du territoire et particulièrement dans les zones moins denses. Après la signature du protocole ATM, les villes et communes wallonnes ont en effet constaté que le nombre de distributeurs de billets continuait à diminuer, certains villages ou quartiers se trouvant alors, parfois brusquement, dépourvus de distributeurs de billets. Certaines localités sont en effet situées à plus d'une dizaine de kilomètres d'un distributeur, ce qui n'est pas conforme à l'accord conclu en 2023. À ce jour, certaines entités sont toujours dépourvues de distributeurs. Cette raréfaction des distributeurs est corroborée par l'enquête SPACE (Study on the payment attitudes of consumers in the euro area) de 2024 de la Banque centrale européenne. D'après cette enquête, la Belgique occupe la première place du podium pour le manque de distributeurs de billets sur le territoire. En effet, 23% des sondés estiment qu'il est difficile ou très difficile de se procurer de l'argent liquide, contre 13% pour la zone euro »* [74].

Ce protocole a fait l'objet d'une évaluation par un groupe de travail fédéral, qui a publié un rapport d'évaluation. « *Selon Febelfin, 76 % des sites ATM en Belgique sont actuellement entièrement accessibles aux personnes en fauteuil roulant, 5 % sont partiellement accessibles et 3 % ne le sont pas. Pour 16 % des ATM, les données sont actuellement inconnues ou en cours de traitement* »[75].

97. À l'instar de ce qui se produit au sein d'autres Etats européens, note le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, « *notre société se dirige immanquablement vers une utilisation de plus en plus réduite des billets de banque et des pièces de monnaie. Les moyens électroniques sont de plus en plus présents et encouragés (virements en ligne, cartes bancaires) au détriment du cash, des chèques, etc.* »[76].

Pourtant, certaines personnes, comme celles qui ne disposent que d'un revenu en espèces, provenant par exemple de la mendicité, sont particulièrement impactées par l'impossibilité de payer des services autrement que par voie électronique.

98. Les associations de terrain relayent, dans leur grande majorité, des problèmes d'accès aux services essentiels dans le domaine bancaire. Il peut s'agir de la disparition physique des banques, de l'impossibilité d'avoir accès à son compte bancaire sans application digitale, des opérations bancaires très compliquées à réaliser et de la disparition de certains outils qui

---

[73] « Accord entre le Gouvernement fédéral et Febelfin sur l'accès aux distributeurs automatiques de billets », disponible en ligne : https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Financial-services/accord-atm.pdf

[74] Rapport fait au nom de la commission de l'Économie, de la Protection des consommateurs et de la Digitalisation par Mme Lieve Truyman sur « L'accès aux distributeurs de billets », Extrait de l'audition de l'UVCW, *Ch. Représ,* DOC 56 1276/001, disponible en ligne : https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/56/1276/56K1276001.pdf, p. 9.

[75] Accès au cash : publication du rapport d'évaluation et du plan d'action sur la disponibilité et l'accessibilité de l'argent liquide en Belgique. | David Clarinval, *op. cit.*

[76] SERVICE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, LA PRÉCARITÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE, *Rapport bisannuel 2022-2023, op. cit*., p. 113.

permettaient notamment au public en situation de handicap d'avoir accès à ses comptes de façon autonome.

Plusieurs dizaines de témoignages d'usagers relatent ces réalités. A titre d'exemple, *Test-Achats* constate que « *depuis plusieurs années, les frais liés aux opérations manuelles ou au guichet augmentent, alors que de plus en plus de banques proposent des comptes en ligne à des prix forts réduits. (...) les personnes les plus vulnérables et les personnes non digitalisées sont pénalisées financièrement* »[77].

99. L'association de protection des consommateurs cite d'autres exemples très concrets comme :

- la difficulté d'accéder à de l'argent liquide ;
- la difficulté d'obtenir un rendez-vous par téléphone auprès de sa banque – tant tout est mis en œuvre pour renvoyer vers le formulaire permettant de prendre rendez-vous en ligne ;
- la vulnérabilité des personnes moins formées au numérique face aux arnaques en ligne, encore renforcée par le développement de l'IA (*phishing*)…[78].

3) L'accès difficile aux transports publics

100. Il est devenu impossible de payer en espèces dans le transport les trajets en tram et en bus sur le réseau de la STIB (société de transports bruxelloise).

Seuls fonctionnent les billets électroniques achetés préalablement, les abonnements ou les cartes bancaires.

101. Depuis le 1er mai 2023, il n'est plus possible de payer en espèces à bord des trains de la SNCB. Seul était accepté l'achat d'un billet dans le train avec une carte bancaire et moyennant le paiement d'un supplément de neuf euros. Depuis le 1er juillet 2026, la possibilité d'acheter son billet à bord des trains est supprimée.

Cette nouvelle réglementation est déplorée par l'ASBL *Navetteurs* et par le syndicat *CGSP/ACOD*[79]qui estiment que la suppression de la vente à bord va placer sur un pied d'égalité ceux qui ne veulent pas payer et ceux qui ne le peuvent pas, parfois pour des raisons directement imputables à la SNCB (absence d'automates de vente, automates inaccessibles ou difficiles d'utilisation, …).

102. L'association *SAAMO*, qui dispose de plusieurs antennes dans les villes de Flandre et y déploie un travail social communautaire, estime que *« l'achat de titres de transport pour les transports publics (De Lijn) est moins cher via l'application. Les personnes qui ne possèdent pas de smartphone ou celles qui en possèdent un mais ont des compétences limitées sont ainsi obligées d'acheter un titre de transport plus cher* ».

L'association ajoute : « *En cas de travaux ou de modifications d'itinéraires (par exemple, en cas de grèves, de conditions météorologiques hivernales ou de travaux sur les infrastructures), il est souvent fait référence aux applications numériques via le site web ou l'application pour savoir quels trains, bus, trams circulent ou non. Les personnes qui n'utilisent pas (ou ne peuvent*

[77] Test-Achats, Témoignage Test-Achats – Pièce C.1
[78] *Ibidem.*
[79] SUDINFO, publié le 31 mars 2026, disponible en ligne : https://www.sudinfo.be/id1131592/article/2026-03-31/une-reflexion-approfondie-avant-toute-suppression-definitive-les-syndicats.

pas utiliser) ces applications ne trouvent souvent pas les informations utiles. La communication hors ligne (en particulier chez De Lijn) est souvent inexistante »[80].

103. Depuis le 15 octobre 2025, la SNCB a mis en place de nouveaux tarifs supprimant les différences de prix entre certains billets achetés via l'application et ceux achetés aux guichets ou automates.

Test-achats, organisation belge de défense des consommateurs et consommatrices et *Unia*, institution publique indépendante qui lutte contre la discrimination avaient introduit une action en justice contre cette discrimination tarifaire. Cependant, l'abonnement « Flex[81] », toujours accessible uniquement via smartphone, continue d'exclure les personnes en situation de précarité numérique.

104. Le TEC, l'organisme wallon de transports publics, a annoncé au mois d'avril 2026 vouloir remplacer les horaires « papier » aux arrêts de bus par de simples fiches QRcode[82].

Cette suppression des horaires « papier » risque de pénaliser un nombre important de Wallons : les personnes en situation financière précaire, les personnes âgées, les personnes en situation de handicap, les enfants et jeunes adolescents qui ne disposent pas nécessairement de smartphones ou ne savent pas les utiliser.

105. En France, la Défenseure des droits s'est prononcée sur la fermeture des guichets en gare et sur la contrainte d'acheter les titres de transport sur internet et de le faire contrôler via leur smartphone.

Sa décision 2021-158 du 28 juin 2021 dénonce l'absence d'alternative à l'achat des billets de transport dématérialisés et les difficultés engendrées pour les personnes dépourvues d'ordinateur, qui ne sont pas familiarisées avec le numérique ou qui sont en situation de handicap[83].

106. Quant au transport aérien, la réservation de vols, le paiement des billets, l'obtention d'une carte d'embarquement en ligne ne sont pas accessibles aux personnes en situation de précarité numérique.

Depuis le 12 novembre 2025, la compagnie aérienne *Ryanair* ne délivre plus de cartes d'embarquement sur support papier. Les passagers sont désormais tenus d'utiliser exclusivement l'application mobile de la compagnie pour s'enregistrer et accéder à leur vol. S'ils n'ont pas de smartphone ou de tablette au moment de l'embarquement, ils reçoivent gratuitement leur carte d'embarquement à l'aéroport, mais à condition d'avoir effectué leur enregistrement en ligne avant leur arrivée.

---

[80] SAAMO GENT, Témoignage mars 2025 – Pièce C.4

[81] L'abonnement « Flex » permet d'activer des jours de voyage (6, 10, 80 ou 120 jours) sur un trajet défini, à répartir sur un mois ou une année, selon la formule choisie.

[82] Fini les horaires en papier aux arrêts de bus, LETEC les remplace par des QR code - RTBF Actus

[83] Défenseur des droits, décision n° 2021-158, disponible en ligne : Décision 2021-158 du 28 juin 2021 relative aux ef... Catalogue en ligne. Par ailleurs, par arrêt du 11 juillet 2025, la Cour d'appel de Francfort-sur-le-Main a condamné la *Deutsche Bahn* parce que le format électronique de certains titres de transport oblige la fourniture d'une adresse e-mail ou d'un numéro de téléphone portable (Justizministerium Hessen, n° 39/2025, 11 juillet 2025, disponible en ligne : https://verkuendung.hessen.de/sites/verkuendung.hessen.de/files/veroeffentlichungsplattform_plugin/published/971/GVBl_2025_Nr_41_Regelungstext.pd).

107. La digitalisation est très souvent perçue par les personnes exclues socialement, précarisées ou pauvres comme une manière de transférer les responsabilités des services publics ou des services privés essentiels vers le citoyen ou le consommateur.

En effet, même dans des domaines où il existe des possibilités de demander une « alternative papier », comme pour les tickets de train, le consommateur doit le plus souvent en faire la demande lui-même. Cela suppose donc qu'il soit au courant de cette alternative, et qu'il ose la demander. Certains témoignages confirment que ce transfert de responsabilité est vécu comme une exclusion[84].

4) La question des fournitures d'eau, de gaz et d'électricité

108. La digitalisation des services énergétiques génère des exclusions et discriminations notamment :

- dans l'accès à la comparaison des offres ;
- dans la possibilité de conclure un contrat moins cher car entièrement numérisé ;
- dans la fragilisation - consécutive au déploiement des compteurs digitaux - de l'accès ou du maintien du droit à l'énergie « à coût abordable » ;
- dans l'accessibilité aux services-clientèles des fournisseurs pour résoudre un problème hypothéquant l'accès ou le maintien de l'énergie.

109. Choisir le fournisseur de gaz et d'électricité le plus avantageux nécessite l'accès aux informations en ligne, par exemple via <Comparateur-Energie.be>, site dédié à la comparaison des contrats d'électricité et de gaz naturel en Belgique[85].

110. Test-Achats, organisation belge de défense des consommateurs et consommatrices, souligne « *que de plus en plus de fournisseurs d'énergie proposent des contrats exclusivement digitaux à tarifs réduits (...). Mais ce sont précisément les personnes les plus précaires – et souvent non digitalisées - qui ont besoin d'un tarif avantageux. Mais elles en sont précisément exclues...* »[86].

111. D'ici fin 2030, en Belgique, les compteurs de gaz et d'électricité seront presque tous des compteurs digitaux, dits « communicants » ou « intelligents », c'est-à-dire capables de recevoir et d'envoyer des données à distance et de permettre de surveiller sa consommation.

En Région de Bruxelles-capitale, une ordonnance du 23 juillet 2018[87] prévoit, en matière d'électricité, un « déploiement raisonné et raisonnable » des compteurs digitaux dans le secteur

---

[84] Voy. L. DE CORT et V. VAN OVERBEKE, *Réduire inégalités numériques les inégalités numériques pour l'ensemble des consommateurs dans la société*, *op. cit.* p. 69.

[85] Le site est certifié par la Commission de régulation de l'électricité et du gaz (CREG), le régulateur fédéral du marché de l'énergie belge.

[86] Test-Achats, Témoignage juin 2025 – Pièce C.1

[87] Ordonnance du 23 juillet 2018 « modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'ordonnance du 12 décembre1991 créant des fonds budgétaires ». Cette ordonnance transpose partiellement dans l'ordre juridique de la Région de Bruxelles-Capitale la directive 2014/94/UE du Parlement européen et du Conseil du 22 octobre 2014 sur le déploiement d'une infrastructure pour

résidentiel, focalisé uniquement sur les niches de clients spécifiques : à savoir les niches soit obligatoires en vertu des directives européennes (constructions neuves, rénovations lourdes), soit prioritaires au nom d'un intérêt économique, environnemental ou de celui du gestionnaire du réseau à implanter ce type de matériel auprès de consommateurs particuliers dont il convient d'orienter la demande pour équilibrer le réseau. Les niches prioritaires actuellement identifiées sont les gros consommateurs dépassant les 6.000kWh par an, les ménages ou les entreprises produisant de l'électricité ou encore, par exemple, les propriétaires de véhicules électriques.

En dehors des cas où le compteur intelligent est obligatoire, le principe est que le gestionnaire du réseau de distribution propose, pour chaque point de fourniture, systématiquement ou par opportunité, le remplacement du compteur existant par un compteur digital. Il accompagne sa proposition d'une information objective, exprimée dans un langage clair et compréhensible, sur les services auxquels pourraient accéder l'utilisateur du réseau de distribution s'il disposait d'un compteur intelligent. Le gestionnaire du réseau de distribution ne peut installer un compteur intelligent en vertu du présent paragraphe qu'après avoir obtenu le consentement de l'utilisateur du réseau de distribution concerné[88].

Désormais, des coupures à distance d'électricité des clients résidentiels bruxellois chez qui un compteur digital a été posé sont techniquement possibles et légalement autorisées[89].

En Région flamande, les premiers compteurs digitaux ont été placés dès 2019, avec des priorités comparables à celles arrêtées au sein de la Région bruxelloise.

En Région wallonne, un décret du 19 juillet 2018[90] prévoit une installation systématique et prioritaire des compteurs digitaux en cas de demande du client, de remplacement de compteur ou de nouveau raccordement ainsi que pour les clients résidentiels en défaut de paiement, à savoir ceux disposant d'un compteur à budget[91], lesquels ont tous dû être remplacés par un compteur digital avant la fin de l'année 2025. Par ailleurs, la possibilité de refuser le placement du compteur communicant a été supprimée au 1er janvier 2026[92].

Actuellement donc, en Région wallonne, l'installation des compteurs digitaux est effectuée systématiquement chez les clients déclarés en défaut de paiement, sans aucune possibilité de refus, ce qui conduit à renforcer la précarité énergétique par l'éventuelle activation de la limitation de puissance ou les coupures à distance.

---

carburants alternatifs, la directive 2009/72/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et abrogeant la directive 2003/54/CE, la directive 2009/73/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel et abrogeant la directive 2003/55/CE, ainsi que la directive 2012/27/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique, modifiant les directives 2009/125/CE et 2010/30/UE et abrogeant les directives 2004/8/CE et 2006/32/CE.

[88] Art. 26*octies*, §§2 et 3, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 « relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale ».

[89] Art. 26*decies* de l'ordonnance du 19 juillet 2001 « relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale ».

[90] Décret wallon du 19 juillet 2018 « modifiant les décrets du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et du 19 janvier 2017 relatif à la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseau de distribution de gaz et d'électricité en vue du déploiement des compteurs intelligents et de la flexibilité ».

[91] Pour une perspective critique des compteurs à budget, voy. SERVICE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, LA PRÉCARITÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE, *Rapport bisannuel 2022-2023*, *op. cit.*, p. 80.

[92] Décret du 19 décembre 2025 « portant dispositions diverses en matière d'énergie ».

112. De telles opérations de coupure, ou limitation d'énergie, à distance, rendues possibles par les compteurs digitaux, accéléreront et déshumaniseront encore un acte technique lourd de conséquences sur la dignité humaine.

La présence physique d'un technicien, voire d'un intervenant social, n'est nullement prévue, alors qu'elle seule garantirait, d'une part, la transmission, aux personnes qui subissent la mesure, d'informations nécessaires à la réactivation de la fourniture d'un bien essentiel à la dignité humaine, voire d'autre part, la suspension ou la renonciation éventuelle de l'acte technique *in situ* pour préserver la dignité humaine des personnes vulnérables concernées, comme les familles avec enfants mineurs et les personnes âgées ou malades.

113. Parallèlement, alors qu'il est prétendu que ces compteurs digitaux doivent ouvrir la voie à de nouveaux systèmes tarifaires avantageux, les parties réclamantes relèvent que ces possibilités sont soit extrêmement complexes à maîtriser, soit accessibles uniquement par des applications externes dont l'utilisation n'est pas à la portée des personnes en situation de précarité numérique.

Le déploiement des compteurs communicants doublé d'avantages tarifaires en fonction de la plage horaire de consommation menace l'accès durable et effectif à l'électricité, particulièrement pour les ménages en situation de précarité. Les gains espérés en termes d'économie de consommation, parce que l'usager consommerait son électricité - au prix le moins cher - au moment d'un pic de production ou d'un creux de consommation, ne concerne qu'une infime partie des ménages tandis que les surcoûts seront supportés par tous.

Les conséquences néfastes affecteront plus sévèrement les ménages précarisés et accentueront encore les inégalités déjà présentes sur le marché de l'électricité. Le compteur digital, à la base simple outil de comptage, devient facteur de discrimination et d'exclusion. Les ménages fragilisés ne bénéficieront pas des meilleures offres en raison des grilles tarifaires trop complexes, et seront sanctionnés s'ils ne réagissent pas à l'annonce de celles-ci, alors que les ménages aisés répondront en phasant leur consommation. Les ménages précarisés ne disposent pas des ressources économiques permettant d'investir dans l'automatisation, ni des appareils électroménagers « intelligents » commandant le démarrage ou l'arrêt de leurs appareils en fonction du tarif en vigueur à l'heure de la demande sur le réseau. De plus, la consommation des ménages est peu élastique et peu déplaçable : l'essentiel de celle-ci correspond à des usages de base : s'éclairer, cuisiner, se laver, laver et sécher son linge, nettoyer, se divertir, etc. On voit mal comment le fonctionnement de l'éclairage, du frigo et de la cuisinière pourrait être automatiquement retardé. Des études ont d'ailleurs pu démontrer que, dans des conditions optimales, les ménages se montrent capables de déplacer jusqu'à maximum 10% de leur charge des heures de pointe[93]. Au surplus, par nécessité économique, les ménages précarisés se tournent vers des équipements bas de gamme ou de seconde main, au fonctionnement anachronique par rapport aux nouveaux impératifs de flexibilité.

En bref, la fluctuation des prix en fonction du moment de consommation fragilisera l'accès à l'énergie à coût abordable pour les personnes précarisées qui ne pourront optimiser leurs pratiques (manque d'information, de domotique, ...), qui paieront donc l'énergie au prix fort, et

[93] Voy. notamment F. Klopfert et G. Wallenborn, *Empowering consumers through smart metering, a report for the BEUC,* 2011, disponible en ligne: Klopfert Wallenborn_11_Empowering Consumers Through Smart Metering.pdf.

seront par conséquent exposées au risque accru d'endettement et de coupure, qui plus est, peut s'opérer à distance.

114. Enfin, la législation n'impose pas aux fournisseurs d'énergie la mise en place de guichets physiques à des horaires adaptés aux clients, tel que recommandé le *Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale*[94] et *Unia*[95] .

Un service clientèle numérisé, couplé le cas échéant à une voie téléphonique inaccessible, porte atteinte à l'effectivité du droit fondamental à l'énergie. Dans son rapport annuel 2024, le *Service fédéral de médiation de l'énergie*, qui enregistre les plaintes en rapport avec les prestations des entreprises d'énergie), note que sur les 3.844 demandes d'informations qui lui ont été adressées par des consommateurs, la plupart concerne l'inaccessibilité téléphonique des entreprises d'énergie[96]. Celles-ci redirigent leurs clients vers des plateformes numériques et des formulaires web ou proposent des contrats d'énergie qui n'offrent plus l'accessibilité téléphonique en tant que service[97].

La loi du 28 juillet 2025 « portant modifications de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations, en ce qui concerne l'accessibilité par téléphone et par courrier électronique des fournisseurs d'énergie » prévoit certes que pour tous les nouveaux contrats d'énergie conclus après 1er janvier 2026 et pour les contrats en cours renouvelés après cette date, les fournisseurs d'énergie auront désormais l'obligation de garantir partout en Belgique l'accessibilité d'une assistance téléphonique, quel que soit le type de contrat conclu, sauf exceptions. Toutefois, si cette loi constitue une amélioration par rapport à la situation préexistante, force est de constater qu'elle ne garantit pas l'accès téléphonique à tous les ménages. Elle permet en effet aux fournisseurs d'énergie de proposer des contrats entièrement numériques sous condition, notamment, que le fournisseur reste joignable par courrier électronique. Les ménages précarisés risquent de se voir soumis à de tels contrats, moins chers, sans leur accord suffisamment éclairé et de subir des obstacles infranchissables dans l'accès à leur fournisseur.

En outre, l'accès téléphonique ne répond pas aux besoins de tous les consommateurs, notamment à ceux qui ne maîtrisent ni le néerlandais, ni le français, comme plus de 15% de la population bruxelloise.

5) Conclusions au sujet de la violation de l'article 30

115. Si, à certains égards, les services publics et les services privés essentiels ont été partiellement adaptés en fait ou en droit à la numérisation, par des mesures ou des lois disparates dont l'application est souvent limitée territorialement, il n'existe manifestement pas, au niveau

---

[94] SERVICE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, LA PRÉCARITÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE, *Avis concernant la proposition de loi du 18 février 2025 relative à l'accessibilité par téléphone et par courrier électronique des fournisseurs d'énergie*, 25 mars 2025, disponible en ligne, 250325-Avis-Service-de-lutte-contre-la-pauvrete-Accessibilite-des-fournisseurs-denergie-FR.pdf

[95] UNIA, *Avis relatif à la proposition de loi sur l'accessibilité téléphonique et électronique des fournisseurs d'énergie,* mars 2025, disponible en ligne, Avis relatif à la proposition de loi sur l'accessibilité téléphonique et électronique des fournisseurs d'énergie

[96] SERVICE DE MÉDIATION POUR L'ÉNERGIE, *Rapport d'activités 2024*, p. 143, disponible en ligne : Rapport d'activités 2024 | Ombudsman Energie

[97] SERVICE DE MÉDIATION POUR L'ÉNERGIE, *Rapport d'activités 2025,* 35 et 36 disponible en ligne : Rapport d'activités 2025 | Ombudsman Energie ; Voy. aussi Test-Achats, Témoignage, pièce C. 1.

de la Belgique, une approche globale et coordonnée pour promouvoir l'accès effectif aux droits consacrés par la Charte.

Chaque entité, l'État fédéral, les Régions et les Communautés prennent des dispositions partielles et hétéroclites afin de limiter l'exclusion numérique, sans concertation les unes avec les autres.

116. L'article 30 impose en outre aux États l'obligation positive d'encourager une participation citoyenne pour surmonter les obstacles résultant de l'absence de représentation des minorités dans la culture, les médias et les différents niveaux de l'administration. Il leur faut ainsi faire sentir à ces groupes que les mesures d'incitation et les possibilités de s'investir pour pallier cette absence de représentation sont bien réelles[98].

Or, les personnes victimes des inégalités numériques ne sont jamais représentées en tant que telles et ne peuvent s'exprimer que par les associations de défense qu'elles constituent ou dont l'objet social est de les aider à rendre leurs droits effectifs.

117. L'article 30 de la Charte est par conséquent violé.

B. Violation de l'article E combiné aux autres dispositions de la Charte

118. L'article E de la Charte est ainsi libellé :

> *La jouissance des droits reconnus dans la présente Charte doit être assurée sans distinction aucune fondée notamment sur la race, la couleur, le sexe, la langue, la religion, les opinions politiques ou toutes autres opinions, l'ascendance nationale ou l'origine sociale, la santé, l'appartenance à une minorité nationale, la naissance ou toute autre situation.*

Le Préambule de la Charte énonce par ailleurs :

> *Considérant que la jouissance des droits sociaux doit être assurée sans discrimination fondée sur la race, la couleur, le sexe, la religion, l'opinion politique, l'ascendance nationale ou l'origine sociale.*

119. L'absence de prise en considération, par la Belgique, de l'inégalité d'accès aux techniques et savoirs informatiques aboutit à créer une différence de traitement indirecte entre les personnes vulnérabilisées par le numérique et celles qui ne le sont pas. Les réclamantes entendent la « vulnérabilisation » comme un processus dynamique influencé par une série d'éléments contextuels (comme le numérique) qui interagissent avec les caractéristiques protégées des personnes pour faire obstacle à leur pleine participation à la société sur une base d'égalité avec les autres[99].

Autrement dit, la transition numérique des services publics et privés essentiels est susceptible de créer une discrimination indirecte sur la base de critères protégés, particulièrement si cette transition n'est pas accompagnée de mesures visant à prendre en compte les besoins spécifiques

[98] Conclusions 2013, observation interprétative de l'article 30 citant la décision Centre sur les droits au logement et les expulsions (COHRE) c. *Italie, réclamation n° 58/2009, op. cit., §107*

[99] Voy. sur cette conception dynamique de la vulnérabilité : I HACHEZ *et al*., « Des personnes vulnérables aux situations de vulnérabilité : à quoi sert le droit en temps de Covid ? », *Revue trimestrielle des droits de l'homme*, 2021/128, p. 931.

de certains groupes sociaux ou si elle traite toutes les personnes de la même manière alors qu'elles ne sont pas égales face au numérique.

Les parties réclamantes documentent de manière systématique la réalité et l'ampleur des inégalités numériques subies par les publics caractérisés par un critère protégé, en commençant par certains critères expressément visés par l'article E de la Charte sociale européenne révisée **(1)** et en enchainant avec d'autres critères, ceux énumérés par la Charte ne constituant pas une liste limitative ; l'article E, en plus de viser expressément certains critères, permet de dégager d'autres critères en tant qu'ils relèvent de 'toute autre situation' **(2).**

1) Les critères protégés explicitement par l'article E

a) La « race » et l'« ascendance nationale »

120. La vulnérabilité numérique peut se combiner avec un critère de race ou d'ascendance nationale. Le *Baromètre 2024 de l'inclusion numérique* de la Fondation Roi Baudouin (ci-après, « *le Baromètre 2024* ») souligne que « *plus d'une personne sur deux de nationalité 'hors UE' est en situation de vulnérabilité face à un environnement en ligne, dont la majorité parce qu'elle détient de faibles compétences numériques (44%). La part de Belges en situation de vulnérabilité est, quant à elle, de 40%[10], une proportion loin d'être anodine* »[100]. En outre, concernant l'autonomie numérique, « *plus de quatre étrangers sur 10 issus d'un pays hors de l'Union européenne (42%) sollicitent l'aide d'un tiers pour effectuer ces démarches. Cette proportion chute à 27% parmi les Belges* »[101].

121. A la nationalité, le critère de l'origine étrangère doit être ajouté en raison du lien étroit qu'il entretient avec la langue : les personnes d'origine étrangère sont davantage susceptibles de ne pas ou de mal comprendre une des langues nationales. A cet égard, converser avec une personne physique par gestes, signes ou mimiques facilite indéniablement les échanges, contrairement aux contacts téléphoniques ou en ligne, par exemple.

122. L'ASBL *Coordination et initiatives pour réfugiés et étrangers* (Ciré), qui accompagne le public étranger dans le cadre des procédures de séjour et d'asile et dans l'accès à leurs droits en Belgique, alerte sur l'amplification des difficultés, pour ce public, d'accès aux droits sociaux et économiques en raison de la digitalisation des services publics. L'association attire également l'attention sur l'obligation de passer par des plateformes en ligne pour la prise de rendez-vous dans les administrations communales, auprès des ambassades belges ou auprès des prestataires de service intermédiaires, pour le dépôt des dossiers de visa ou de séjour. Le Ciré ajoute qu'une grande partie des personnes qui visitent leur permanence sociojuridique n'est pas en mesure d'utiliser les outils numériques en raison du fait qu'elles ne maîtrisent pas suffisamment les langues nationales, qu'elles n'ont pas appris ou n'ont pas l'usage au quotidien de l'outil informatique ou d'internet, qu'elles n'ont pas été scolarisées ou sont analphabètes[102].

123. Une personne travaillant au sein de la VZW *Media Actie Kuregem-Stad* (MAKS), qui a pour but social l'insertion professionnelle en Région de Bruxelles-Capitale, rapporte le témoignage suivant : « *Une femme sans papiers a introduit une demande de titre de séjour auprès de l'Office des étrangers. Après plusieurs semaines sans nouvelles, elle est venue vers moi. J'ai réussi à joindre le service uniquement par e-mail. La réponse était qu'un e-mail avait*

[100] FONDATION ROI BAUDOUIN, *Baromètre de l'inclusion numérique*, 13 juin 2024, *op. cit*., p. 19
[101] *Ibidem,* p. 36.
[102] LE CIRÉ, Témoignage janvier 2025 – Pièce C.5

été envoyé à Madame, avec une demande de paiement uniquement par virement digital. Madame n'avait jamais reçu cet e-mail et n'avait communiqué aucune adresse e-mail. Le virement a dû être effectué par un tiers. Madame aurait eu une évaluation négative par la commune sans mon aide »[103]. Se limiter à organiser un accès numérique aux procédures d'autorisation de séjour hypothèque celles-ci et, *ipso facto*, la possibilité de jouir des droits sociaux fondamentaux.

b) Le sexe ou le genre

124. La vulnérabilité numérique peut se combiner avec un critère de sexe ou de genre. Le *Baromètre 2024* indique que les femmes sont plus enclines que les hommes à demander de l'aide lors de démarches en ligne[104]. D'autres études, dont certaines se trouvent citées par le *Baromètre 2024*, concluent que « *certains stéréotypes vivaces concernant les femmes et les technologies contribuent à entretenir un sentiment d'extériorité de ces dernières vis-à-vis des outils numériques* »[105]. En outre, « *la proportion très inférieure de femmes dans les professions de spécialistes des TIC : alors que les femmes représentent 46,6% de l'emploi total en Belgique, il n'y a que 16,4% de femmes spécialistes des TIC (ce type d'emploi représente 25,3% des professions en Belgique)»*[106].

125. Le *Baromètre 2024* montre aussi que le taux de vulnérabilité numérique est plus important chez les femmes[107]. En 2021, 49% des femmes n'utilisaient pas ou avaient des compétences faibles, ce qui était le cas pour 43% des hommes. En 2023, le taux a diminué : 42% pour les femmes et 40% pour les hommes. Surtout chez les personnes plus âgées (55-74 ans), des écarts importants en termes de compétences numériques demeurent entre les hommes et les femmes. Dans ce groupe, les hommes restent plus nombreux (49%) que les femmes (39,7%) à avoir des compétences basiques ou plus avancées. À l'inverse, les femmes sont plus nombreuses que les hommes à ne pas avoir de compétences digitales ou à ne pas utiliser internet (17,4% contre 14,7%) ou à disposer de compétences digitales basiques (42,7% contre 36,3%)[108].

126. Plusieurs associations féministes ont dénoncé ces inégalités numériques subies par les femmes. Ainsi, le mouvement *Les Femmes prévoyantes socialistes* (aujourd'hui *Soralia*) écrivait en 2022 que « *les femmes possèdent moins souvent un ordinateur et un smartphone mais aussi [elles] ont peu confiance en leurs compétences informatiques. [Cela s'explique] par plusieurs facteurs tant historiques que sociologiques (…). Le développement des techniques et de l'informatique à travers l'Histoire, les représentations autour des sciences et des technologies, la socialisation genrée, la faible proportion de femmes dans les métiers du numérique et un 'temps pour soi' réduit expliquent la fracture numérique actuelle entre les*

[103] MAKS vzw, Témoignage avril 2025 - Pièce C.6
[104] FONDATION ROI BAUDOUIN, *Baromètre de l'Inclusion numérique 2024*, *op. cit.,* p. 37.
[105] *Ibidem*. Voy. aussi FEMMES PREVOYANTES SOCIALISTES, *Femmes et vulnérabilité numérique : quelles causes pour quelles conséquences ?*, disponible en ligne : Etude2022-vulnerabilite-numerique-des-femmes.pdf ;
[106] ACTION ET RECHERCHE CULTURELLES, « Intersectionnalité et genre face aux inégalités numériques : repères critiques à destination de l'éducation permanente », 2017, p. 3, disponible en ligne : Intersectionnalité et genre face aux inégalités numériques – Repères critiques à destination de l'Éducation permanente – ARC – Action et Recherche Culturelles.
[107] FONDATION ROI BAUDOUIN, *Baromètre de l'Inclusion numérique 2024*, *op. cit.*.
[108] GENDERSTAT, LE PORTAIL BELGE DES STATISTIQUES ET INDICATEURS DE GENRE, *Compétences numériques,* disponible en ligne : GenderStat | Compétences numériques.

femmes et les hommes. La combinaison de ces différents facteurs fait qu'aujourd'hui un grand nombre de femmes se trouvent en situation de vulnérabilité numérique et de son utilisation »[109].

c) L'origine sociale ou la condition sociale

127. La vulnérabilité numérique peut se combiner avec un critère d'origine sociale ou de condition sociale.

« *Le terme origine sociale est étendu à la condition sociale pour tenir compte, par exemple, des situations visant les sans-abri, les demandeurs d'emploi, les personnes sortant ou qui sont sorties du système de la prostitution ou encore les personnes qui ont un passé judiciaire »*[110], ainsi que les personnes analphabètes ou illettrées, les personnes vivant dans des conditions socio-économiques difficiles[111].

La discrimination socio-économique permet également « *d'aborder de manière holistique les situations de discrimination intersectionnelle en raison de facteurs liés au statut et de facteurs socio-économiques, qui, sans cette grille d'analyse, ne seraient que partiellement traitées par les cadres juridiques d'antidiscrimination. La discrimination socio-économique englobe en outre une dimension distincte que d'autres motifs n'abordent pas : la construction de la 'pauvreté' en tant que statut et l''altérisation' des personnes pauvres comme méritant moins de considération et de respect, ainsi que les comportements discriminatoires qui peuvent avoir lieu sur cette base »*[112].

128. Le niveau de diplomation est également relevant dans l'analyse des publics touchés par la digitalisation et couvert par le critère de la condition sociale.

Le *Baromètre 2024* indique qu'à Bruxelles, 70% des personnes ayant un niveau de diplôme peu élevé sont vulnérables face à l'environnement en ligne, contre 16% seulement de leurs homologues diplômés de l'enseignement supérieur[113]. « (…) *13% de personnes disposant d'un faible niveau de diplôme et 12% de celles disposant de revenus peu élevés sont non-utilisateurs. Lorsqu'on considère le statut socio-professionnel, les demandeurs d'emploi (10%) et les pensionnés (15%) sont proportionnellement 5 fois plus nombreux environ que les travailleurs à être non-utilisateurs. […] 16% des personnes de 65 à 74 ans ne sont pas utilisatrices d'internet. Cette proportion augmente à 21% lorsque celles-ci vivent dans un ménage pauvre – c'est-à-dire un ménage disposant de moins de 1400 euros par mois pour vivre »*[114].

---

[109] FEMMES PREVOYANTES SOCIALISTES, *Femmes et vulnérabilité numérique : quelles causes pour quelles conséquences ?*, *op. cit.,* p. 3.

[110] Projet de décret modifiant le décret du 6 novembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination et le Code judiciaire, *Doc. Région wallonne*, sess. 2018-2019, 1362/1, p. 4, https://nautilus.parlement-wallon.be/Archives/2018_2019/DECRET/1362_1.pdf

[111] Projet de loi portant modification de la loi du 30 juillet 1981 tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie, de la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination et de la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre la discrimination entre les femmes et les hommes, Doc. parl., Chambre, sess. 2022-2023, 55 3366/001, https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/55/3366/55K3366001.pdf

[112] J.C. BENITO SANCHEZ, *Securing housing for all in diverse European societies : applying international and European antidiscrimination law to the housing context*, thèse, UCLouvain, 2020, p. 110, disponible en ligne: http://hdl.handle.net/2078.1/239841

[113] FONDATION ROI BAUDOUIN, *Baromètre de l'Inclusion numérique 2024*, *op. cit.,* p. 18.

[114] *Idem*, p. 15.

Dans son rapport de 2025, l'*Observatoire bruxellois de la santé et du social* mentionne qu'environ 35 % des Bruxellois rencontrent des difficultés avec le numérique, mais que cette proportion monte à 70 % parmi les personnes faiblement scolarisées[115].

129. Le critère de « la condition sociale » de l'article E de la Charte vise notamment les situations d'analphabétisme et d'illettrisme. L'ASBL *Lire et Ecrire*, mouvement d'éducation permanente qui vise à garantir le droit à l'alphabétisation pour tous, souligne que « *les difficultés de maîtrise de l'écrit renforcent gravement la précarité des personnes concernées : documents administratifs non traités, factures non payées, documents signés à l'aveugle et conduisant au surendettement où aux abus de droit, difficultés d'accès au logement, etc. Ces difficultés renforcent également leur dépendance vis-à-vis d'un tiers (conjoint, enfant, voisins, assistant social…) »*[116].

130. Des associations telles *Ligo* (Centres d'éducation de base)[117], *Espace Social Téléservice*[118] ou le *Réseau wallon de lutte contre la pauvreté*[119] confirment les obstacles numériques rencontrés par les personnes éprouvant des difficultés à lire et à écrire. Elles soulignent en outre que la compréhension et l'utilisation de la langue dans un contexte numérique posent des défis supplémentaires pour créer un compte, retenir les mots de passe, cliquer sur la case adéquate, sélectionner un onglet, écrire un courriel, joindre des pièces, etc. Le fait que les interfaces de nombreuses plateformes en ligne ne soient pas claires, qu'elles diffèrent considérablement les unes des autres et qu'elles changent constamment accentue la discrimination. Les associations relèvent que les personnes en difficulté administrative face au numérique qui se retrouvent seules devant l'écran avec des questions complexes voient leur autonomie diminuer et doivent faire appel à des services sociaux ou des associations pour se faire aider. La numérisation des services est une cause majeure de non-recours aux droits, et d'isolement avec un impact grave sur les personnes vulnérables.

131. Pour certains groupes, tels les locataires sociaux et les sans-abri, la numérisation met en péril leurs droits fondamentaux, dont le droit au logement, comme le constatent les *Equipes populaires*, mouvement d'éducation permanente soucieux de mettre ensemble les personnes qui subissent les inégalités et l'injustice : « *Leurs sonnettes d'entrée d'immeuble sont changées – sans leur accord – pour devenir des parlophones entièrement numériques et reliés directement à leur smartphone. Ils doivent donc obligatoirement avoir un smartphone, savoir comment l'utiliser, savoir comment utiliser un écran tactile, et en payer le service. Pour ceux qui sont à la rue, c'est pire, il faut parfois passer par un QR code pour réserver sa place dans un abri de nuit »*[120].

132. Le *Baromètre 2024* notait que les personnes vivant seules, qui représentent 35% de l'ensemble des ménages, sont particulièrement concernées par la non-connexion. Plus d'une

[115] Voy. OBSERVATOIRE BRUXELLOIS DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL, *Baromètre social – Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté et des inégalités sociales et de santé,* 2025, publié le 15 mai 2026, pp. 186 et s., https://www.vivalis.brussels/sites/default/files/2026-05/Barome%CC%80tre-2025-FR_11tma-avec%20compression.pdf

[116] LIRE ET ÉCRIRE, https://lire-et-ecrire.be/Qu-est-ce-que-l-alphabetisation

[117] LIGO WAAS & DENDER, Témoignage avril 2025 – Pièce C.7

[118] ESPACE SOCIAL TÉLÉSERVICE, Témoignage juin 2025 – Pièce C.8

[119] RASSEMBLEMENT WALLON DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, Témoignage avril 2025 – Pièce C.9

[120] EQUIPES POPULAIRES, Témoignage juin 2025 – Pièce C.10

personne isolée sur 10 (11%) demeure non-utilisatrice d'internet en 2023. C'est quasiment cinq fois plus que dans les familles monoparentales (2%)[121].

d) La santé

133. La vulnérabilité numérique peut se combiner avec le critère de la santé.

Le *Baromètre 2024* indique que « *près de 6 personnes sur 10 (58%) ayant un problème de santé invalidant sont en situation de vulnérabilité numérique, contre 38% parmi les personnes sans problème de santé* »[122]. « *Pour 14% de personnes en situation d'invalidité, cette vulnérabilité provient de leur non-utilisation d'internet, une part deux fois plus élevée que celle de la moyenne de la population* »[123].

2) « Toute autre situation »

a) L'inégalité numérique

134. Le défaut d'accès au matériel et à Internet, le défaut de compétences suffisantes liées au numérique et le défaut d'accès effectif aux services digitaux des administrations, des services bancaires, des services de santé, constituent en eux-mêmes une discrimination interdite par l'article E en tant qu'il vise « toute autre situation ». Cette discrimination peut affecter l'accès à tous les droits fondamentaux.

135. Ne pas suffisamment prendre en considération l'inégalité d'accès aux techniques et savoirs informatiques crée une différence de traitement indirecte entre les personnes vulnérabilisées par le numérique et celles qui ne le sont pas.

b) La fortune et les ressources

136. La vulnérabilité numérique se combine souvent avec un critère de fortune et de ressources financières ou non financières. Elles affectent à l'évidence l'exercice de tous les droits fondamentaux.

137. Comme évoqué précédemment, les inégalités numériques se traduisent par des inégalités à trois niveaux : l'accès à Internet, l'accès au matériel ICT (*hardware* et *software*) et les compétences numériques[124]. Or, le *Baromètre* relève qu'à Bruxelles et en Wallonie : « *plus d'un ménage pauvre sur 10 (11%) demeure encore sans connexion à internet au sein du foyer. Ces derniers sont proportionnellement dix fois plus nombreux que les ménages les plus aisés financièrement à être non connectés, lesquels sont désormais pratiquement tous connectés à internet (99%)* »[125]. Déjà en 2011, 95% des ménages aux revenus les plus élevés possédaient une connexion internet alors qu'à peine la moitié des ménages aux revenus les plus faibles étaient connectés à domicile. Malgré une diminution progressive de cet écart, en 2021, près d'un ménage en situation de pauvreté sur cinq (18%), en Belgique, ne disposait pas de connexion internet à domicile. Parmi les raisons qui expliquent l'absence de connexion internet

[121] FONDATION ROI BAUDOUIN, *Baromètre de l'Inclusion numérique 2024*, *op. cit.,* p. 14.
[122] FONDATION ROI BAUDOUIN, *Baromètre de l'Inclusion numérique 2024*, *op. cit.,* p. 22.
[123] *Ibidem.*
[124] UNIA ET LE SERVICE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, *Avis 318*, *op. cit.,* p. 14.
[125] FONDATION ROI BAUDOUIN, *Baromètre de l'Inclusion numérique 2024*, *op. cit.*, p. 8.

à domicile, un ménage sur cinq évoque le coût du matériel (22%) ou les frais de connexion (21%)[126].

138. En 2023, un usager sur quatre vivant dans un ménage disposant de moins de 1.400 euros par mois n'utilise qu'un smartphone pour se connecter à internet. Cette part est plus de trois fois plus élevée que parmi leurs homologues aisés sur le plan financier (7%)[127].

139. Dès 2014, le *Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale*, service public interfédéral, en concertation avec différents acteurs, relevait l'existence de difficultés spécifiques vécues par la population précarisée ou pauvre, en raison de la numérisation généralisée et soulignait leurs rapports avec l'accès au droit : « *Dans divers secteurs, l'information est de plus en plus souvent mise à disposition de manière numérique ou l'accès au droit et le suivi de celui-ci prend une forme numérique. Même si l'on ne peut contester les avantages de l'évolution numérique, il nous faut ici relever les problèmes que connaissent de très nombreuses personnes, en rapport avec les applications numériques dans la prestation de services »*[128].

140. Le *Service de lutte contre la pauvreté* soulignait aussi en 2023 les difficultés financières que pose l'accès au numérique pour les personnes socialement précarisées, en présentant la situation suivante : 40% des habitants d'un quartier où une association dans laquelle les personnes en situations de pauvreté se rassemblent n'ont pas accès à Internet et « les enfants se collent aux bâtiments où ils peuvent accéder à Internet ». De plus, les personnes qui connaissent déjà des difficultés financières sont pénalisées financièrement par les inégalités numériques existantes[129]. Il existe par exemple de nombreuses différences de prix entre les paiements en ligne et les paiements en espèces, dans les différentes sociétés de transport public, les activités culturelles et divers magasins. « *Certains supermarchés utilisent des applications qui offrent des réductions ou des points de fidélité en plus des réductions en magasin. Tout le monde ne peut pas en profiter* ». Du point de vue de l'égalité entre les citoyens, les différences de tarifs pour l'obtention de documents auprès de la commune sont problématiques. Ceux-ci peuvent être gratuits en ligne et payants au guichet, ce qui crée des inégalités entre les citoyens qui peuvent se connecter à Internet et ceux qui ne le peuvent pas.

141. Les inégalités en termes d'accès au matériel ICT (*hardware* et *software*) sont apparues de manière encore plus criante durant la crise du Covid-19. Les besoins ont évolué (appels vidéos, cours à distance, télétravail ...) et les ordinateurs portables ou les smartphones sont devenus indispensables, alors qu'ils sont souvent onéreux : « *Il y a de plus en plus une obligation d'avoir un smartphone mais c'est un objet qui coûte cher et que tout le monde ne sait pas utiliser »*[130]. Bien qu'en 2023, 90% de l'ensemble des internautes possèdent un smartphone, 25% des usagers

[126] Ch. BLANCKAERT et D. DE VAAL , « L'accessibilité au numérique, enjeu majeur », dans *Politique*, n° 120, septembre 2022, pp. 69-71, disponible en ligne : L'accessibilité numérique, enjeu majeur - Politique.
[127] FONDATION ROI BAUDOUIN, *Baromètre de l'Inclusion numérique 2024*, *op. cit.*, p. 13.
[128] SERVICE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, LA PRÉCARITÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE, *Rapport bisannuel 2014-2015*, *op. cit.,* p. 185.
[129] SERVICE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, LA PRÉCARITÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE, *La dimension financière de la pauvreté. Rapport bisannuel 2022-2023*, *op. cit.*
[130] SERVICE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, LA PRÉCARITÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE, *Solidarité et pauvreté. Rapport bisannuel 2020-2021*, disponible en ligne : Solidarité et pauvreté. Contribution au débat et à l'action politiques. - Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.

à bas revenus ne peuvent pas se permettre plus d'un appareil électronique pour se connecter (contre 7% des usagers plus aisés)[131].

142. Dans un rapport sur la pauvreté en Région de Bruxelles-Capitale, publié en avril 2026, l'*Observatoire de la santé et du social* signale que « *le renforcement du processus de dématérialisation des services publics et privés peut être lourd de conséquences pour les personnes qui présentent des difficultés vis-à-vis du numérique et le risque d'exclusion sociale pour ces dernières augmente. De nombreux Bruxellois sont confrontés à des difficultés d'accès et de maîtrise du numérique. Les inégalités sociales sont marquées en la matière, ce qui implique des difficultés accrues d'accès aux droits sociaux, aux services publics et privés (notamment bancaires) pour les personnes qui se trouvent en bas de l'échelle sociale* »[132].

143. L'ASBL *SAAMO Gent* qui propose notamment des « points numériques sociaux », souligne que l'« offre Internet sociale » destinée aux personnes à faibles revenus est insuffisante. Elle est trop peu connue, trop limitée et ne s'adresse qu'à un nombre restreint de personnes. En outre, la numérisation entraîne également des obstacles financiers indirects. Ainsi, les cours d'initiation à l'informatique sont inaccessibles pour les personnes disposant de peu de moyens : *« Les personnes titulaires d'un diplôme de l'enseignement secondaire ne peuvent pas s'inscrire au Ligo (Centres d'éducation de base) et sont orientées vers un CVO (Centre d'éducation des adultes). Elles se heurtent alors à des prix plus élevés qui les empêchent de suivre des cours* » [133].

c) Le handicap

144. La situation de handicap est à l'évidence susceptible d'entraîner des discriminations.

145. Le manque de données concernant l'impact de la digitalisation sur les personnes en situation de handicap en Belgique est constaté notamment par le réseau « European Disability Expertise » (EDE) de la Commission européenne[134]. Selon ce rapport, ces personnes ne sont pas encore ou peu prises en compte dans les enquêtes statistiques, ce qui limite la capacité à objectiver précisément l'ampleur des inégalités numériques de ce groupe.

L'exclusion numérique ne peut toutefois être réduite à une seule variable. Elle résulte d'un ensemble de facteurs économiques, sociaux et physiques, liés notamment à l'âge ou au handicap. Dès lors, il est pertinent d'analyser la situation des personnes handicapées en croisant les données disponibles au sujet d'autres vulnérabilités (faible revenu, faible niveau d'éducation, isolement), ces publics présentant des caractéristiques similaires et des risques accrus d'exclusion numérique. Cette approche indirecte permet de mettre en évidence des inégalités numériques multidimensionnelles (accès, compétences, usages), même en l'absence de statistiques dédiées.

---

[131] FONDATION ROI BAUDOUIN, Baromètre *de l'Inclusion numérique 2024*, *op. cit.,* p. 12.

[132] OBSERVATOIRE DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL, *Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté et des inégalités sociales de santé*, *op. cit*., p. 19.

[133] SAAMO Gent, Témoignage avril 2025 – Pièce C.4

[134] COMMISSION EUROPÉENNE, (2021), *Digitalisation and digital transformation in Belgium – Implications for persons with disabilities, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion, Luxembourg: Publications Office of the European Union*, disponible en ligne : Reports - European Commission

Par ailleurs, la situation des personnes présentant une déficience intellectuelle, cherchant à vivre de manière aussi autonome que possible avec un accompagnement [135], citée dans le rapport précité, est examinée spécifiquement. Elle met en évidence des difficultés concrètes et persistantes dans l'usage du numérique : 35 % des participants déclarent rencontrer fréquemment des difficultés à utiliser un smartphone ou un ordinateur, 57 % éprouvent des difficultés à en régler les paramètres, et plus de la moitié ne peuvent résoudre seuls un problème technique. De plus, 58 % indiquent avoir besoin d'aide pour essayer de nouvelles fonctionnalités, ce qui souligne une dépendance importante vis-à-vis de leur entourage. Même si certaines tâches en ligne (paiement, recherche d'informations) sont globalement accessibles à une partie des répondants, cette étude établit que la transformation numérique crée des obstacles spécifiques pour ce public, notamment en matière d'autonomie et de compétences, confirmant l'existence d'une fracture numérique à un niveau très opérationnel.

146. L'Office belge de statistique, *Statbel*, indique sur son site que « *sur le plan numérique aussi, des différences s'observent entre la population totale et les personnes fortement limitées dans leurs activités quotidiennes en raison d'un handicap, d'une affection ou de problèmes de santé de longue durée. Ainsi, si 6% de la population des 16-64 ans n'a pas accès à internet à son domicile, ce taux est trois fois plus élevé pour les personnes fortement limitées. Le constat est identique pour ce qui concerne l'utilisation d'internet : 81% seulement des personnes fortement limitées ont été sur internet au cours des trois derniers mois contre 95% de la population totale* » [136].

147. Le Conseil supérieur national des personnes handicapées (CSNPH), organe consultatif fédéral belge chargé de représenter les personnes handicapées et de formuler des avis sur toutes les politiques qui les concernent, souligne que les personnes en situation de handicap sont un groupe particulièrement vulnérable face à la digitalisation des administrations, des banques, de l'emploi, de l'éducation, des acteurs de la santé, … « *Elles ne peuvent plus ou ne veulent plus suivre les développements numériques, abandonnent, n'utilisent plus leurs droits et s'isolent »*[137].

148. Il existe peu de chiffres établissant un lien entre analphabétisme et handicap. En France, cependant, une étude établit qu'environ 20 % des jeunes adultes en situation d'illettrisme présentent une dyslexie. Il s'agit, pour la plupart, de personnes qui, non repérées durant leur scolarisation et du fait des difficultés rencontrées lors des apprentissages des savoirs de base, se sont retrouvées en échec scolaire[138].

---

[135] ANRIJS, S., PONNET, K., NEERINCKX, H., DROOGHMANS, N., VANDRIES, T. AND NIJS, D., 2020, ICT-bezit en -gebruik van Vlamingen die begeleid wonen onder het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap: Bevindingen van een verkennend vragenlijstonderzoek, Ghent, Universiteit Gent, cité dans: COMMISSION EUROPÉENNE (2021), *op. cit.*

[136] Voy. le lien suivant : https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/3-decembre-journee-internationale-des-personnes-handicapees-0. Voy. aussi les développements de l'intervenante au sujet des deuxième et troisième moyens.

[137] CONSEIL SUPÉRIEUR NATIONAL DES PERSONNES HANDICAPÉES, *Note de position sur les inégalités numériques*, 20 juin 2022, p.3. , disponible en ligne : Note de position - La fracture numérique (20/06/2022).

[138] A.N.A.E n°57, Delahaie, Tichet, Calvet, Billard, 2000. *Les situations relevant de l'illettrisme et de la dyslexie pour les adultes prêtent à confusion et méritent des éclaircissements, car toutes les personnes en situation d'illettrisme ne sont pas dyslexiques, et inversement. Cependant, il y a davantage de personnes dyslexiques parmi les personnes en situation d'illettrisme que dans la population générale (periscope),* pièce E5.

De nombreuses personnes sourdes signantes sont également peu alphabétisées et rencontrent d'importantes difficultés à comprendre la langue écrite[139].

La faible alphabétisation de ces personnes en situation de handicap les rend très vulnérables à la digitalisation.

149. La VZW *Doof Vlaanderen* indique que les inégalités numériques ont pour conséquence que les personnes sourdes et malentendantes, qui éprouvent souvent de réelles difficultés de lecture et d'écriture, ont de grands problèmes pour accéder aux informations importantes et ne peuvent de ce fait pas faire valoir leurs droits[140].

150. L'ASBL *EQLA*, association qui accompagne des personnes aveugles et malvoyantes, constate, elle aussi, que la dématérialisation croissante des services publics et privés constitue un véritable obstacle à l'inclusion sociale de leurs usagers.

Les sites web, les applications et les logiciels ne sont pas adaptés.

Le coût des outils numériques spécifiques est disproportionné[141].

d) L'âge

151. L'âge est également, à l'évidence, source d'inégalité numérique, et la digitalisation susceptible d'entraîner des discriminations dans l'accès aux droits des personnes âgées.

152. Les personnes vivant seules, lorsqu'elles sont âgées ou en situation de précarité, sont plus exposées que d'autres aux conséquences de l'absence de connexion à internet, sur le plan de la participation sociale, notamment de l'accès aux services essentiels. En plus d'être moins connectées que la moyenne de la population, ces personnes sont aussi celles qui disposent d'un réseau social moins étendu, sur lequel compter en cas de difficultés lors de leurs démarches en ligne. Cette situation est donc susceptible de mener à l'abandon de ces démarches, générant par-là le « non-recours » à certains droits sociaux[142].

153. Le *Baromètre de l'inclusion numérique 2024* constate que parmi les personnes âgées de 55 à 74 ans, « *plus d'une sur deux demeurent en situation de vulnérabilité numérique* »[143]. Il indique également que la situation empire chez les 65-74 ans, parmi lesquels « *le taux de vulnérabilité numérique atteint même 61%, soit parce que les personnes n'utilisent pas internet (16%), soit parce qu'elles détiennent de faibles compétences numériques (45%)* »[144]. Quant aux personnes âgées de plus de 75 ans, elles sont vulnérabilisées par la numérisation à un point si intense qu'elles ne sont pas reprises dans les statistiques généralement établies sur cette question.

154. Dans un rapport publié en novembre 2025, le *Centre interfédéral pour l'égalité des chances* (*Unia*) observe à son tour « *une tendance claire entre les groupes d'âge : plus on vieillit, plus on est victime d'exclusion numérique. Conformément aux recherches (Fondation Roi Baudouin, 2024 ; Netwerk tegen Armoede, 2024), nos résultats montrent que la*

[139] Unia, Recommandation n°386 du 10/09/2025 « *Pour un accès effectif à la langue des signes de Belgique francophone* », disponible en ligne : Recommandation-accès-effectif-à-la-langue-des-signes.pdf
[140] DOOF Vlaanderen, Témoignage I.45.S.1, octobre 2025. – Pièce C.13
[141] EQLA, Témoignage I.12.S.1, février 2025. – Pièce C.14
[142] Cf. FONDATION ROI BAUDOUIN, *Baromètre de l'Inclusion numérique 2024*, *op. cit.,* p. 9.
[143] FONDATION ROI BAUDOUIN, *Baromètre de l'Inclusion numérique 2024*, *op. cit.*, p. 19.
[144] *Ibidem*.

digitalisation touche principalement les femmes âgées ». *Unia* ajoute que « *les personnes perçues comme âgées sont également victimes de préjugés. On part souvent du principe qu'elles ne sont 'pas à la page' sur le plan numérique. Cela peut avoir un impact important, par exemple sur le lieu de travail, où elles peuvent être licenciées parce qu'on suppose qu'elles ne possèdent pas les compétences numériques requises* »[145]. La discrimination fondée sur l'âge dans le secteur de l'emploi commence tôt. Au fur et à mesure que la carrière avance, les propositions de formation diminuent et impactent les compétences numériques[146].

155. Les signalements recueillis par *Unia* mettent en lumière une situation particulièrement préoccupante où les personnes âgées rencontrent des difficultés face à la numérisation croissante de nombreux services essentiels. A titre d'exemple, on peut citer la digitalisation des services bancaires qui, corrélée à la suppression des guichets physiques, empêche l'autonomie des personnes âgées[147]. En outre, la prise de rendez-vous chez certains médecins ne se fait plus que par courriels ou via des plateformes en ligne, ce qui rend difficile la prise ou l'annulation de rendez-vous pour une personne âgée[148].

156. Beaucoup d'associations évoquent la difficulté, pour certaines catégories de la population, de faire appel à un tiers pour accomplir les nombreuses démarches de la vie quotidienne et la crainte d'abus de la part de celui-ci. Ce tiers peut être quelqu'un de l'entourage, ou une association. *Eneo*, mouvement de la *Mutualité* chrétienne qui rassemble les aînés, précise notamment que « *le fait d'être passé par la numérisation (généralisée) est vue par certains comme entravant leur liberté et leur autonomie, réduisant leur choix et limitant leurs droits (par ignorance que ces droits existent)* »[149].

157. D'autres associations, comme l'ASBL *MAKS* déjà citée, précisent que les compétences numériques nécessaires « *manquent à beaucoup de jeunes, d'adultes et de seniors* »[150]. En effet, si les personnes âgées sont souvent citées comme victimes d'inégalités numériques, les enfants et les jeunes y sont aussi confrontés, notamment dans le domaine scolaire, soit directement, soit en raison des limitations d'accès au numérique de leurs parents.

e) Les situations multidimensionnelles

158. Les inégalités numériques peuvent résulter de situations multidimensionnelles, dans lesquelles plusieurs critères de distinction interagissent pour renforcer la vulnérabilisation numérique de la personne concernée.

Les critères tantôt s'additionnent : par exemple lorsqu'une personne en situation de handicap éprouvant des difficultés à se déplacer est aussi âgée, et est confrontée pour ces deux raisons, distinctement, aux difficultés liées au numérique ; tantôt les critères se croisent et se conjuguent pour n'en former plus qu'un seul, dans une dynamique intersectionnelle. C'est par exemple le cas lorsqu'une personne en situation de handicap en raison de sa dyslexie est analphabète. Dans ce cas, les deux critères – handicap et condition sociale – renforcent ensemble le même

[145] UNIA, *Étude sur la discrimination fondée sur l'âge en Belgique, Improving Equality Data Collection in Belgium III*, novembre 2025, pp. 59-60, disponible en ligne. : Recherche : la discrimination sur base de l'âge en Belgique… | Unia.
[146] Organisation mondiale de la santé, *Ageism in artificial intelligence for health*, 2022, disponible en ligne : https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/8ce470c0-44f2-4350-a5bc-2606f4f59b86/content
[147] UNIA ET LE SERVICE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, LA PRÉCARITÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE, *Avis 318 relatif à l'impact de la digitalisation des service (publics ou privés)*, 3 février 2023, *op. cit.*, p. 6.
[148] *Ibidem*.
[149] ENEO, Témoignage *Eneo* I.10.S.1, 25 mars 2025. – Pièce C.2
[150] MAKS, Témoignage *Maks* I.25.S.1, 16 avril 2025. – Pièce C.6

phénomène de vulnérabilisation face au numérique. On peut parallèlement évoquer le sort d'une personne en situation de handicap et dont les revenus ne sont pas élevés alors qu'elle aurait besoin, pour bénéficier de la digitalisation, d'une application particulière qui est trop coûteuse pour elle.

Dans ses *Observations finales* du 5 septembre 2024 concernant les deuxième et troisième rapports périodiques de la Belgique au titre de la Convention relative aux droits des personnes handicapées, le Comité des droits des personnes handicapées a, de manière transversale, déploré « *le manque d'information sur la reconnaissance des discriminations intersectionnelles sur la base du handicap et ses interactions avec d'autres motifs, comme la race, l'âge, le sexe, l'origine ethnique, l'orientation sexuelle ou le genre* »[151].

159. Certains groupes de femmes, comme « les femmes politiques, journalistes, défenseures des droits humains et militantes » sont « *particulièrement exposées à des actes de violence » en ligne, vecteurs de « stigmatisation sociale* » en raison de laquelle il est « *fréquent que les jeunes femmes s'autocensurent, voire fuient le monde en ligne* »[152]. Par ailleurs, en Région Wallonne, 30% des femmes seules n'ont pas de connexion internet à la maison[153].

Le critère de genre tantôt combiné à celui de la conviction politique, tantôt à celui des responsabilités familiales, de la fortune ou de la condition sociale, accroît dès lors la discrimination.

Les femmes âgées sont, également, doublement frappées par les inégalités numériques[154].

160. La combinaison de l'état civil ou de la situation du ménage, d'une part, et le niveau de revenus, d'autre part, accroît aussi les inégalités numériques.

Par exemple, en 2024, le *Baromètre de l'inclusion numérique* notait que les personnes vivant seules, qui représentent 35 % de l'ensemble des ménages, sont particulièrement concernées par la non-connexion[155].

Par ailleurs, des disparités importantes persistent en fonction du revenu de ces ménages : en 2023, l'écart entre les ménages isolés les plus pauvres et les plus aisés est encore de 16 %. Les personnes vivant seules, surtout lorsqu'elles sont âgées ou en situation de précarité, sont des publics plus exposés que d'autres aux conséquences négatives de la non-connexion à internet sur le plan de la participation sociale, notamment de l'accès aux services essentiels. En plus d'être, dans l'ensemble, moins connectées que la moyenne de la population, ces personnes sont aussi celles qui disposent d'un réseau social plus restreint sur lequel compter en cas de

---

[151] Comité des droits des personnes handicapées, *Observations finales concernant la Belgique*, 5 septembre 2024, CRPD/C/BEL/CO/2-3, § 10(a), accessible sur le site internet d'Unia: https://www.unia.be/fr/publications-et-statistiques/publications/rapport-parallele-pour-le-comite-des-droits-des-personnes-handicapees-2021, traduction libre de : « *the lack of information on the recognition of intersectional discrimination on the grounds of disability and its intersection with other grounds, such as race, age, sex, ethnicity, sexual orientation or gender* ».

[152] CONSEIL DE L'EUROPE, *La dimension numérique de la violence à l'égard des femmes abordée par les sept mécanismes de la Plateforme EDVAW*, *Rapport 2022*, en ligne, p. 21.p. 21, disponible en ligne : https://rm.coe.int/la-dimension-numerique-de-la-violence-a-l-egard-des-femmes-abordee-par/1680aafc8c.

[153] P. BROTCORNE et P. VENDRAMIN, « Une société en ligne productrice d'exclusion ? », *Sociétés en changement*, n° 11, mars 2021, n° 11, en ligne,», *op. cit.,* p. 2.

[154] "The Role of Ageism in the Acceptance and Use of Digital Technology", https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/07334648231163426

[155] P. BROTCORNE et K. PONNET, *Baromètre de l'inclusion numérique 2024*, Fondation Roi Baudouin, 2024, en ligne.

difficultés lors de leurs démarches en ligne. Cette situation est susceptible de mener à l'abandon de ces démarches, générant par-là un non-recours à certains droits sociaux[156].

Une personne isolée sur 10 (11 %) demeure non-utilisatrice d'internet en 2023. C'est quasiment 5 fois plus que parmi les familles monoparentales (2 %)[157].

***

161. Enfin, force est de constater qu'en Belgique, la fracture numérique touche principalement les critères de la langue, de l'âge, du handicap, de la fortune, de l'origine sociale, de la condition sociale, de l'origine nationale et du genre.

La digitalisation des services publics et privés essentiels, non accompagnée des garanties visées dans les demandes (voy. *supra* Partie II.A), génère dès lors des discriminations pour ces catégories protégées dans l'accès aux droits sociaux fondamentaux consacrés par la Charte.

***

C. La violation des articles 1er, 10 et 12, §1er, de la Charte, pris isolément ou en combinaison avec l'article E

162. L'article 1er de la Charte porte :

> *Partie I : Toute personne doit avoir la possibilité de gagner sa vie par un travail librement entrepris.*
>
> *Partie II :* ***Droit au travail***
>
> *En vue d'assurer l'exercice effectif du droit au travail, les Parties s'engagent :*
> *1. à reconnaître comme l'un de leurs principaux objectifs et responsabilités la réalisation et le maintien du niveau le plus élevé et le plus stable possible de l'emploi en vue de la réalisation du plein emploi ;*
> *2. à protéger de façon efficace le droit pour le travailleur de gagner sa vie par un travail librement entrepris ;*
> *3. à établir ou à maintenir des services gratuits de l'emploi pour tous les travailleurs ;*
> *4. à assurer ou à favoriser une orientation, une formation et une réadaptation professionnelles appropriées.*

163. L'article 10 de la Charte porte :

> *Partie I : Toute personne a droit à des moyens appropriés de formation professionnelle.*
>
> *Partie II :* ***Droit à la formation professionnelle***
>
> *En vue d'assurer l'exercice effectif du droit à la formation professionnelle, les Parties s'engagent :*
> *1. à assurer ou à favoriser, en tant que de besoin, la formation technique et professionnelle de toutes les personnes, y compris celles qui sont handicapées, en*

[156] Baromètre de l'inclusion numérique 2024, *op. cit.,* p. 9
[157] Baromètre de l'inclusion numérique 2024, *op. cit.,* p. 14

consultation avec les organisations professionnelles d'employeurs et de travailleurs, et à accorder des moyens permettant l'accès à l'enseignement technique supérieur et à l'enseignement universitaire d'après le seul critère de l'aptitude individuelle ;
2. […]
3. à assurer ou à favoriser, en tant que de besoin:
a. des mesures appropriées et facilement accessibles en vue de la formation des travailleurs adultes ;
b. des mesures spéciales en vue de la rééducation professionnelle des travailleurs adultes, rendue nécessaire par l'évolution technique ou par une orientation nouvelle du marché du travail ;
[…]
4. […]

164.L'article 12, § 1er, de la Charte porte :

Partie I : Tous les travailleurs et leurs ayants droit ont droit à la sécurité sociale.

Partie II : ***Droit à la sécurité sociale***

En vue d'assurer l'exercice effectif du droit à la sécurité sociale, les Parties s'engagent :
1. à établir ou à maintenir un régime de sécurité sociale ;
2. […]
3. […]
4. […]

165. L'objet et le but de la Charte, instrument de protection des droits humains, consiste à protéger des droits non pas théoriques mais effectifs (*Commission internationale de juristes c. Portugal*, réclamation n° 1/1998, décision sur le bien-fondé du 9 septembre 1999, §32). Pour que la situation soit conforme à la Charte, les États parties doivent :

(a) mettre en œuvre des moyens (normatifs, financiers, opérationnels), propres à permettre de progresser réellement vers la réalisation des objectifs assignés par la Charte,

(b) tenir des statistiques dignes de ce nom permettant de confronter besoins, moyens et résultats,

(c) procéder à une vérification régulière de l'effectivité des stratégies arrêtées,

(d) définir des étapes et ne pas reporter indéfiniment le terme des performances qu'ils se sont assignées,

(e) être particulièrement attentifs à l'impact des choix opérés par eux sur l'ensemble des catégories de personnes concernées et singulièrement celles dont la vulnérabilité est la plus grande

(*Mouvement international ATD Quart Monde c. France*, réclamation n° 33/2006, décision sur le bien-fondé du 5 décembre 2007, §§59-67).

166. En Belgique, la responsabilité de l'effectivité du droit au travail, du droit à la formation professionnelle et du droit à la sécurité sociale est répartie entre l'État fédéral et les Régions. En application de l'article 39 de la Constitution et de l'article 6, §1er, IX, de la loi spéciale du

8 août 1980 de réformes institutionnelles, les Régions sont compétentes en ce qui concerne la politique de l'emploi, pour le placement des travailleurs.

Les Régions et l'État fédéral gèrent et traitent leurs compétences relatives à l'exercice effectif du droit au travail, à la formation professionnelle et à la sécurité sociale à travers une multitude d'organes ou d'organismes tels que l'ONEM (Office National de l'Emploi, organisme fédéral qui gère le cadre légal du chômage et l'octroi des allocations), les services publics régionaux de l'emploi et de la formation (à savoir le Forem en Région wallonne, Actiris en Région de Bruxelles-capitale et le VDAB en Région flamande), les syndicats, la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CAPAC), les caisses d'allocations familiales, les centres publics d'action sociale. Les administrations communales sont souvent impliquées dans les demandes de bénéfice des droits, dans leur traitement, dans la fourniture de documents officiels, dans la transmission des réponses de l'administration aux personnes concernées.

167. Dans leurs démarches en vue d'obtenir un emploi, les personnes en situation de précarité numérique ne sont pas en mesure, dans bien des cas, de s'engager dans une demande ou une conversation impliquant le maniement d'un smartphone ou d'un ordinateur personnel, ou ne comprennent pas comment remplir adéquatement des formulaires électroniques, ou ne sont pas touchées par la notification des décisions, ou ne peuvent les comprendre. La non-maîtrise de l'outil numérique ou une maîtrise insuffisante les excluent de plus en plus souvent de toute embauche.

Le *Baromètre 2024* indique : « *C'est parmi les demandeurs d'emploi les moins qualifiés que la part d'utilisateurs détenant de faibles compétences est la plus importante ; cette situation concerne près de 7 demandeurs d'emploi sur 10 (69%), bien qu'utilisateurs d'internet. Parmi leurs homologues diplômés de l'enseignement supérieur, ils sont plus de 3 fois moins nombreux à être dans ce cas (21%). Les disparités à cet égard parmi les personnes ayant un emploi, selon leur niveau d'instruction, sont à peine moins importantes : plus de 6 travailleurs sur 10 peu diplômés (61%) montrent de faibles compétences numériques, contre moins de 2 sur 10 parmi leurs homologues les plus diplômés* ».

168. L'obtention effective d'un emploi digne exige, par ailleurs, de plus en plus souvent une maîtrise minimale de l'outil numérique. De plus en plus de tâches professionnelles, parfois à l'origine strictement manuelles, requièrent aujourd'hui des compétences en informatique (on songe par exemple à la mécanique automobile ou au maniement des machines dans la fabrication de produits).

Le télétravail et le travail à domicile, de plus en plus fréquents depuis la crise du Covid-19, requièrent, outre le matériel adéquat en principe fourni par l'employeur, une maîtrise avancée du numérique.

En sus, devant l'informatisation de tous les métiers, les risques de licenciement des travailleurs qui n'y ont pas été formés ou ne bénéficient pas de formations continues, sont accrus. Dans certains secteurs dans lesquels les femmes sont surreprésentées, tels que la vente et les services de bureau, ces risques sont plus grands encore.

169. Tous les organes ou organismes de formation professionnelle ou de sécurité sociale, en Belgique, fonctionnent aujourd'hui en s'appuyant sur des logiciels et favorisent la communication numérique avec les ayants droit.

Depuis le 1er janvier 2025, les chômeurs temporaires doivent utiliser une carte de contrôle uniquement électronique[158]. La déclaration de chômage par support papier n'existe plus.

Comme le rappelle à juste titre le *SAAMO* d'Anvers, centre d'aide sociale, les personnes en vulnérabilité numérique rencontrent des difficultés face à ce nouveau système[159].

Le *Baromètre de l'inclusion numérique 2024* explique qu'« *en 2023, environ 302.000 personnes sont inscrites au chômage en Belgique, ce qui représente un taux de chômage de 5,6%, Ce taux s'élève à 11% en Région de Bruxelles-Capitale, 3% en Région flamande et 8% en Région wallonne. En dépit des enjeux liées à la numérisation grandissante de la société et de l'économie, (…) plus d'un demandeur d'emploi sur 2 (54%) est en situation de vulnérabilité numérique. Pour 44% d'entre eux, c'est en raison de la détention de faibles compétences numériques générales. Pour les 10% restant, c'est parce qu'ils n'utilisent pas internet. Cette situation contraste nettement avec celle des travailleurs parmi lesquels un tiers d'entre eux est dans ce cas (33%) »*[160]. Ces chiffres précèdent la réforme sur les allocations de chômage récemment votée en Belgique, entraînant, en 2026, l'exclusion de 184.000 personnes, dont, toujours selon le *Baromètre 2024*, plus de 90.000 seraient en situation de vulnérabilité numérique et confrontés à une recherche d'emploi réalisée essentiellement de façon digitale.

170. Quant aux personnes âgées, il faut relever également que près de 50% des personnes qui ont le droit à la GRAPA (aide financière destinée aux personnes de plus de 65 ans qui ne disposent pas de moyens suffisants[161]) ne la demandent pas[162].

Des chercheurs ont démontré que le non-recours à la GRAPA était largement dû au fait de la fracture numérique[163].

171. En résumé, il résulte des difficultés d'accès aux services publics en général, des exigences des employeurs en termes de compétences numériques, de l'extension du télétravail, des difficultés d'accès à une formation que les personnes en situation d'inégalité numérique n'ont pas, dans la même mesure que les autres, la possibilité de gagner leur vie par un travail librement entrepris et qu'elles sont discriminées dans l'accès à une orientation, une formation et une réadaptation professionnelles appropriées.

En raison des difficultés d'accès ou de dialogue avec les organes ou organismes de sécurité sociale tels que l'ONEm (Office National de l'Emploi, organisme fédéral qui gère le cadre légal du chômage et l'octroi des allocations), les services publics régionaux de l'emploi et de la formation (à savoir le Forem en Région wallonne, Actiris en Région de Bruxelles-capitale et le VDAB en Région flamande), les syndicats, la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de

---

[158] OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI (ONEM), *La carte de contrôle chômage temporaire uniquement numérique à partir du 1er janvier 2025*, disponible en ligne : La carte de contrôle chômage temporaire uniquement numérique à partir du 1er janvier 2025| Office national de l'emploi

[159] SAAMO ANTWERPEN, Témoignage mars 2025 – Pièce C.11

[160] FONDATION ROI BAUDOUIN, *Baromètre de l'Inclusion numérique 2024*, *op. cit.*, p. 22.

[161] Loi du 22 mars 2001 instituant la garantie de revenus aux personnes âgées.

[162] M. BOLLAND, T. GOEDEME, et J. JANSSENS, « L'ampleur du non-recours à la garantie de revenus aux personnes âgées, à l'intervention majorée et à l'allocation de chauffage chez les 65 ans et plus en Belgique », *Revue Belge de Sécurité Sociale,* 2022, n° 3, p. 345-372, disponible en ligne : rbss-64-3-03-1_ampleur-du-non-recours.pdf.

[163] J. SCHOLS, H. PEETERS et S. LAENEN, *Non-take-up van de inkomensgarantie voor ouderen : een kwalitatief onderzoek naar de visies en ervaringen van personeel betrokken bij de uitvoering en/of het beleid van de voorziening,* 2017, disponible en ligne: https://socialsecurity.belgium.be/sites/default/files/btsz-0417-05-non-take-up-van-de-inkomensgarantie-voor-ouderen-kwalitatief-onderzoek-naar-de-visies-en-ervaringen-van-personeel.pdf

chômage (CAPAC), les caisses d'allocations familiales, les centres publics d'action sociale, les administrations communales, ces personnes sont discriminées dans l'exercice de leur droit à la sécurité sociale.

Le droit au travail devient purement formel s'il n'est pas possible de communiquer avec le Service Public Fédéral (SPF) Emploi.

Les inégalités numériques font à l'évidence obstacle, de manière discriminatoire, à l'exercice effectif du droit au travail, du droit à la formation professionnelle et du droit à la sécurité sociale, notamment par le maintien d'un régime de sécurité sociale.

172. Force est de reconnaitre l'absence de législation, à l'échelle fédérale ou des entités fédérées, garantissant de façon générale et cohérente la satisfaction des demandes formulées en Partie II.A, seules à même de protéger contre les exclusions, dues à la digitalisation, dans l'accès au marché du travail, aux services de recherche d'emploi, de formation professionnelles et de sécurité sociale.

173. Il résulte de ces constatations que sont violés les articles 1er, 10 et 12, §1er, de la Charte, pris isolément ou en combinaison avec l'article E.

D. La violation des articles 11, 13, §§1er à 3, 14, §1er, de la Charte, pris isolément ou en combinaison avec l'article E

174. L'article 11 de la Charte porte :

> *Partie I : Toute personne a le droit de bénéficier de toutes les mesures lui permettant de jouir du meilleur état de santé qu'elle puisse atteindre.*
>
> *Partie II :* ***Droit à la protection de la santé***
>
> *En vue d'assurer l'exercice effectif du droit à la protection de la santé, les Parties s'engagent à prendre, soit directement, soit en coopération avec les organisations publiques et privées, des mesures appropriées tendant notamment :*
> 1. *à éliminer, dans la mesure du possible, les causes d'une santé déficiente ;*
> 2. *à prévoir des services de consultation et d'éducation pour ce qui concerne l'amélioration de la santé et le développement du sens de la responsabilité individuelle en matière de santé ;*
> 3. *à prévenir, dans la mesure du possible, les maladies épidémiques, endémiques et autres, ainsi que les accidents.*

175. L'article 13, §§ 1er à 3, de la Charte porte :

> *Partie I : Toute personne démunie de ressources suffisantes a droit à l'assistance sociale et médicale.*
>
> *Partie II :* ***Droit à l'assistance sociale et médicale***
>
> *En vue d'assurer l'exercice effectif du droit à l'assistance sociale et médicale, les Parties s'engagent :*
> 1. *à veiller à ce que toute personne qui ne dispose pas de ressources suffisantes et*

qui n'est pas en mesure de se procurer celles-ci par ses propres moyens ou de les recevoir d'une autre source, notamment par des prestations résultant d'un régime de sécurité sociale, puisse obtenir une assistance appropriée et, en cas de maladie, les soins nécessités par son état ;

2. *à veiller à ce que les personnes bénéficiant d'une telle assistance ne souffrent pas, pour cette raison, d'une diminution de leurs droits politiques ou sociaux ;*
3. *à prévoir que chacun puisse obtenir, par des services compétents de caractère public ou privé, tous conseils et toute aide personnelle nécessaires pour prévenir, abolir ou alléger l'état de besoin d'ordre personnel et d'ordre familial ;*
4. *[…]*

176. L'article 14, § 1er, de la Charte porte :

Partie I : Toute personne a le droit de bénéficier de services sociaux qualifiés.

Partie II : ***Droit au bénéfice des services sociaux***

En vue d'assurer l'exercice effectif du droit à bénéficier des services sociaux, les Parties s'engagent :

1. *à encourager ou organiser les services utilisant les méthodes propres au service social et qui contribuent au bien-être et au développement des individus et des groupes dans la communauté ainsi qu'à leur adaptation au milieu social ;*
2. *[…]*

177. Le Comité, dans sa *Déclaration sur la Covid-19 et les droits sociaux*, adoptée le 24 mars 2021, a noté que la numérisation rapide des services sociaux et autres pendant la pandémie a eu tendance à accentuer l'exclusion sociale des personnes vivant dans la pauvreté en raison du manque d'équipement, de connexions à large bande et de compétences numériques (la fracture numérique)[164].

Le Comité a également attiré l'attention sur l'article 14 de la Charte qui garantit le droit à des services de protection sociale, y compris des conseils et des avis, à toute personne confrontée à des problèmes sociaux et ajoutait : « *La fourniture de ces services implique et dépend souvent d'un contact en personne et lorsque la fourniture numérique devient préférable ou nécessaire dans le contexte actuel, les États devraient veiller à ce que les utilisateurs des services de protection sociale aient un accès effectif à la technologie requise* »[165].

178. Le Comité a par ailleurs estimé que l'absence d'installations telles que l'eau, l'électricité et le chauffage est de nature à compromettre le droit au meilleur état de santé possible et que la fourniture d'une énergie suffisante est indispensable à la satisfaction des besoins élémentaires liés à la jouissance du droit à la protection de la santé (*Défense des Enfants International (DEI), Fédération européenne des associations nationales travaillant avec les sans-abri (FEANTSA), Magistrats Européens pour la Démocratie et les Libertés (MEDEL), Confederación Sindical*

[164] Sur ce point, voy. la Recommandation du Comité des Ministres sur la valeur de service public de l'Internet (2009), disponible en ligne : la Recommandation du Comité des Ministres sur la valeur de service public de l'Internet (2009) et la Recommandation du Comité des Ministres sur les droits de l'homme des internautes (2014).

[165] p. 9. COMITÉ EUROPÉEN DES DROITS SOCIAUX, 24 mars 2021, disponible en ligne : https://www.coe.int/fr/web/european-social-charter/-/covid-19-and-social-rights-statement-by-the-european-committee-of-social-rights, p. 9.

de Comisiones Obreras (CCOO) et Mouvement international ATD Quart Monde c. Espagne, réclamation n° 206/2022, 11 septembre 2024, § 144 et suiv.).

1) Dans le domaine de la santé, de l'assistance sociale et médicale et du bénéfice des services sociaux

179. La digitalisation en matière de santé est un processus encouragé par le législateur belge.

La loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, modifiée pour la dernière fois le 6 février 2024, a créé le dossier médical personnel auquel tout patient, ou ses représentants légaux, ont accès. Ils ont en théorie, sauf exceptions, le droit de le consulter et d'en obtenir copie, soit sur papier, soit sous forme électronique.

En pratique, il existe un « dossier médical global (DMG) », géré uniquement par le médecin traitant, et un « dossier santé partagé » qui contient les données médicales rendues accessibles à d'autres professionnels de la santé.

En principe, ces dossiers sont accessibles aux personnes habilitées à les consulter. Cependant, la complexité de ce système de santé en ligne, la fragmentation des applications et des plateformes, ainsi que le manque de facilité d'utilisation, constituent encore trop souvent un obstacle à la consultation et à la gestion des informations qui le concernent par le patient. Demander la consultation et une éventuelle copie papier, si toutefois le patient est conscient de ce droit, est une démarche difficile.

Les inégalités numériques excluent en pratique des milliers de personnes de l'accès direct à leurs données de santé. La liste des personnes qui ont accédé à au moins une des données de santé d'un patient par le dossier santé partagé et l'objet de cette consultation n'est accessible qu'en ligne pour ce patient. L'usage de plus en plus fréquent d'outils numériques (« e-prescriptions », accès BelRAI, outil en ligne qui regroupe plusieurs instruments d'évaluation visant à améliorer la qualité des soins pour les personnes vulnérables nécessitant des soins complexes) rend complexe l'accès à ses données de santé par le patient.

La *Vlaams Patiënten Platform* souligne à ce sujet que les patients doivent pouvoir faire leurs propres choix et prendre leurs propres décisions concernant leurs soins, ce qui signifie notamment qu'ils doivent pouvoir trouver les informations nécessaires sur leur état de santé et l'offre de soins, et qu'ils doivent pouvoir s'exprimer au vu de leurs données de santé. Aujourd'hui, confrontés à une multitude de plateformes de santé et d'applications numériques pour suivre leur état de santé et leurs données médicales, c'est de moins en moins le cas[166].

180. Les mutuelles proposent des téléchargements de formulaires d'affiliation, de remboursement, d'inscription, d'incapacité de travail, des commandes de vignettes, des prises de rendez-vous, des *chatbots* et de nombreux renseignements en ligne.

Parce que des antennes décentralisées disparaissent des quartiers, les personnes en situation d'inégalité numérique risquent de ne pas y avoir accès et de demeurer sous-informées de leurs droits en la matière.

181. Pour l'ASBL *Ligue belge francophone des usagers des services de santé* (LUSS) qui réunit 110 associations de patients et de proches, « *les évolutions technologiques en santé ne*

[166] VLAAMS PATIENTEN PLATFORM, Témoignage mars 2025 – Pièce C.12

bénéficient pas de manière homogène à la population. Elles sont excluantes, discriminantes et constituent une double peine pour les personnes déjà en situation de vulnérabilité ».

L'association dénonce *« un accès aux soins conditionné au numérique, un modèle de santé en transition qui ne prend pas en compte et n'accompagne pas les plus vulnérables et conduit au renforcement des inégalités d'accès aux soins et services de santé »*[167].

182. La difficulté ou l'impossibilité de prendre rendez-vous chez un médecin sans passer par des plateformes numériques est croissante.

183. Des remboursements de prestations de soins ou de médicaments ne peuvent être obtenus que par des formulaires en ligne.

184. Le statut « BIM » (Bénéfice de l'intervention majorée) nécessite une demande en ligne, ce qui hypothèque son accès. Or, les bénéficiaires du statut BIM bénéficient d'avantages financiers dans plusieurs domaines, tels que la santé, les transports, l'énergie et la téléphonie (de même qu'une intervention sociale dans le paiement des factures d'eau en Région de Bruxelles-capitale)[168].

185. L'accès aux informations de promotion de la santé, comme les campagnes de dépistage, se fait principalement par voie numérique.

186. La hausse des téléconsultations médicales dans certaines régions, du fait de la pénurie de médecins, bénéficie peu aux personnes en inégalité numérique.

187. Pour la *Fédération des Maisons Médicales*, si le non-recours aux soins préexistait à la digitalisation, il est clairement amplifié par le tout-numérique. L'absence d'interlocuteur incarné, remplacé par une plateforme numérique, plonge l'usager dans une détresse et une profonde solitude, et le prive d'un contact chaleureux et d'un échange réel, base d'un accompagnement qui fait sens, qui ouvre, qui soutient[169].

188. En ce qui concerne plus spécifiquement l'assistance sociale et médicale aux personnes âgées, l'ASBL *Bras dessus Bras dessous* qui accompagne ce public a souligné que *« le numérique n'est ni totalement bon ni totalement mauvais. Il ouvre des portes, mais peut aussi en fermer. Il facilite tant qu'il est accessible, simple d'usage, cohérent. Il complique dès qu'il jargonne, remplace ou supprime le contact humain, impose des démarches infinies et incompréhensibles »*[170].

189. Les droits à la sécurité sociale et à la santé sont effectivement menacés lorsque le citoyen ne parvient pas à accéder à la mutuelle, au CPAS (Centre public d'action sociale)[171] ou à l'hôpital.

---

[167] LUSS, *Inégalités numériques : quel impact sur l'accès aux soins et droits sociaux ?*, 2023, disponible en ligne : Plaidoyer Inégalités numériques - LUSS

[168] Le statut BIM est accordé par la mutuelle au bénéfice de personnes ayant des revenus modestes : https://www.inami.fgov.be/fr/themes/soins-de-sante-cout-et-remboursement/facilites-financieres/intervention-majoree

[169] FÉDÉRATION DES MAISONS MÉDICALES, *Inégalités numériques et fracture sociale*, avril 2021, p. 2, disponible en ligne : Fracture numérique et fracture sociale - Fédération des maisons médicales.

[170] BRAS DESSUS BRAS DESSOUS, *Santé & Numérique – Senior ! Que c'est compliqué !*, novembre 2025, disponible en ligne : 4547ba_41e7ff90eb274c2cbf19eeae263cf415.pdf

[171] Chaque commune a son propre CPAS. Le rôle du CPAS est défini par les articles 1er et 57 à 57*quinquies* de la loi du 8 juillet 1976 « organique des centres publics d'action sociale » Ainsi que par la loi du 26 mai 2002

190. En conclusion, il résulte des difficultés d'accès aux services publics en général, amplement décrites ci-dessus, de la numérisation des dossiers médicaux et des relations avec les organismes assureurs des soins de santé (mutuelles) que les personnes en situation d'inégalité numérique sont discriminées en ce qui concerne leur droit de bénéficier de toutes les mesures leur permettant de jouir du meilleur état de santé qu'elles puissent atteindre, en ce qui concerne leur droit à l'assistance sociale et médicale et en ce qui concerne leur droit de bénéficier de services sociaux qualifiés.

2) Dans le domaine de la fourniture suffisante d'énergie

191. Les parties réclamantes renvoient ici aux développements *supra* formulés sous le grief visé au **point IV.A.4.**

***

192. Force est de reconnaitre l'absence de législation, à l'échelle fédérale ou des entités fédérées, garantissant de façon générale et cohérente la satisfaction des demandes formulées en Partie II, A, seules à même de protéger contre les privations, dues à la digitalisation, d'accès à la protection de la santé, à l'assistance sociale et médicale, et au bénéfice des services sociaux.

193. Il résulte de ces constatations que sont violés les articles 11, 13, §§1er à 3, 14, §1er, de la Charte, pris isolément ou en combinaison avec l'article E.

E. La violation de l'article 15, § 3, de la Charte, pris isolément ou en combinaison avec l'article E

194. L'article 15, § 3, de la Charte porte :

> *En vue de garantir aux personnes handicapées, quel que soit leur âge, la nature et l'origine de leur handicap, l'exercice effectif du droit à l'autonomie, à l'intégration sociale et à la participation à la vie de la communauté, les Parties s'engagent notamment :*
> *1. […]*
> *2. […]*
> *3. à favoriser leur pleine intégration et participation à la vie sociale, notamment par des mesures, y compris des aides techniques, visant à surmonter des obstacles à la communication et à la mobilité et à leur permettre d'accéder aux transports, au logement, aux activités culturelles et aux loisirs.*

« concernant le droit à l'intégration sociale ». En pratique, le CPAS est appelé à aider les personnes à vivre « conformément à la dignité humaine », par exemple en cas de problèmes financiers, d'absence de logement, de difficultés administratives, de besoin d'aide médicale, de revenu insuffisant. Le CPAS doit notamment, à certaines conditions, accorder le revenu d'intégration (souvent appelé « RIS »), une aide financière ponctuelle, une aide au logement ou au paiement des factures d'énergie, de soins de santé. Le CPAS doit également garantir, si nécessaire, un accompagnement social ou administratif.

195. Les personnes en situation de handicap, si elles sont victimes d'inégalités numériques, sont doublement discriminées dans l'accès aux droits.

Les déclarations et les actions visant à l'accessibilité des systèmes et technologies de l'information et de la communication n'empêcheront pas que certaines de ces personnes devront recourir à d'autres moyens de communication avec les services publics et les services essentiels.

196. Le Conseil supérieur national des personnes handicapées (CSNPH) et la Plateforme interfédérale des conseils d'avis handicap ont remis en 2025 un avis quant à la transposition en droit belge et à l'entrée en vigueur de la directive EAA (*supra*, n° 56). Ces instances regrettent une transposition minimaliste, dépourvue d'ambition renforcée en matière d'accessibilité, ainsi qu'un processus de concertation jugé insuffisant et non conforme aux exigences de participation effective des instances représentatives des personnes en situation de handicap. Ils soulignent en outre le manque de clarté et d'accessibilité du dispositif de contrôle et de plainte, ainsi que les risques posés pour l'effectivité de la directive par l'octroi d'un délai prolongé de mise en conformité aux microentreprises[172].

197. Les sites web, les applications et les logiciels ne sont pas adaptés aux personnes handicapées. Le coût des outils numériques spécifiques est disproportionné[173].

Inclusion asbl, qui représente et défend les droits des personnes en situation de handicap intellectuel, souligne que l'exercice effectif des droits à l'autonomie de ces personnes se joue notamment dans l'accessibilité des contenus disponibles sur internet, en particulier sur les sites des services publics belges[174]. Ainsi, le FALC (FAcile à Lire et à Comprendre) est un outil qui rend accessible les droits et informations aux personnes qui rencontrent des difficultés de compréhension. Mais *Inclusion asbl* déplore que les administrations belges ne développent pas, ni n'investissent davantage dans l'utilisation du FALC. Celui-ci devrait au contraire être généralisé à l'ensemble des services publics, particulièrement ceux qui sont en contact avec les usagers concernés.

Par ailleurs, pour garantir l'accès effectif des personnes sourdes aux services publics et d'intérêt général[175], Unia recommande, en collaboration étroite avec la *Fédération francophone des sourds de Belgique (FFSB),* un cadre juridique visant à imposer l'obligation pour les services public et d'intérêt général de prévoir une procédure spécifique pour les personnes sourdes. Les personnes sourdes signantes doivent pouvoir bénéficier d'interprètes en langue des signes, dont les coûts sont pris en charge par le service concerné et la mise à disposition obligatoire d'informations essentielles traduites en langue des signes à l'attention du public des personnes sourdes.

198. A défaut pour la Belgique de donner les garanties visées par la présente réclamation (*supra*, Partie II, A, « Les demandes »), leur exercice effectif du droit à l'autonomie, à l'intégration sociale et à la participation à la vie de la communauté - nécessitant de lever les

---

[172] Avis n° 2025/21 du Conseil supérieur national des personnes handicapées (CSNPH) et de la Plateforme interfédérale des conseils d'avis handicap relatif à la transposition en droit belge et à l'entrée en vigueur de la directive européenne (UE) 2019/882 relative aux exigences en matière d'accessibilité des produits et des services, plus connue sous le nom d'*European Accessibility Act (EAA)* (ci-après « Directive EAA »), disponible en ligne : Avis 2025/21 - Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées.

[173] EQLA, Témoignage février 2025 – Pièce C.14

[174] ABSL Inclusion, Soyons FALC, Guide pour une information Facile à Lire et à Comprendre, disponible en ligne : https://www.inclusion-asbl.be/wp-content/uploads/2025/01/Guide-FALC.pdf

[175] Unia, Avis n°386 du 10/09/2025 « *Pour un accès effectif à la langue des signes de Belgique francophone »*, *op. cit.*

obstacles à la communication et à la mobilité et à leur permettre d'accéder aux transports, au logement, aux activités culturelles et aux loisirs - est gravement compromis.

199. Il résulte de ces constatations qu'est violé l'article 15 § 3 de la Charte, pris isolément ou en combinaison avec l'article E.

F. La violation de l'article 16 de la Charte, pris isolément ou en combinaison avec l'article E

200. L'article 16 de la Charte porte :

> *Partie I : La famille, en tant que cellule fondamentale de la société, a droit à une protection sociale, juridique et économique appropriée pour assurer son plein développement.*
>
> *Partie II :* ***Droit de la famille à une protection sociale, juridique et économique***
>
> *En vue de réaliser les conditions de vie indispensables au plein épanouissement de la famille, cellule fondamentale de la société, les Parties s'engagent à promouvoir la protection économique, juridique et sociale de la vie de famille, notamment par le moyen de prestations sociales et familiales, de dispositions fiscales, d'encouragement à la construction de logements adaptés aux besoins des familles, d'aides aux jeunes foyers, ou de toutes autres mesures appropriées.*

201. Les inégalités numériques font à l'évidence obstacle, de manière discriminatoire, à l'exercice effectif du droit de toute famille à la protection économique, juridique et sociale de la vie de famille, notamment par le moyen de prestations sociales et familiales, de dispositions fiscales, d'encouragement à la construction de logements adaptés aux besoins des familles, d'aides aux jeunes foyers, ou de toutes autres mesures appropriées.

202. En ce qui concerne les prestations sociales et familiales, leur octroi et leur contrôle sont essentiellement dépendants de l'utilisation du numérique, de sorte que les familles qui en ont le plus besoin échappent à la protection.

En raison des discriminations subies par les personnes en situation d'inégalité numérique en ce qui concerne l'accès aux organismes de sécurité sociale, leur droit éventuel aux allocations familiales n'est pas assuré.

203. L'application des lois fiscales et les droits qui en découlent s'exercent avant tout par des canaux numériques, en ce qui concerne l'impôt des personnes physiques par une application du SPF Finances, *MyMinFin*, qui n'est pas effectivement accessible aux familles exclues socialement, précarisées ou pauvres.

204. En ce qui concerne le logement, la Belgique, malgré les invitations du Comité, n'a pas accepté l'article 31 de la Charte. La question du droit au logement doit donc être considérée à travers l'article 16 qui consacre aussi, entre autres, un droit des familles à un logement décent[176].

Les offres sur le marché du logement privé sont presqu'exclusivement en ligne et de plus en plus d'agences immobilières ont recours à des plateformes sur lesquelles le dossier de candidature doit être rentré, rendant impossible le dépôt d'un dossier papier lors de la visite.

En raison des discriminations subies par les personnes en situation d'inégalité numérique en ce qui concerne les relations avec les fournisseurs de gaz et d'électricité (**voy. *supra* point IV.A.4)**,

[176] *Centre européen des droits des Roms (CEDR) c. Bulgarie,* réclamation n° 31/2005, décision sur la recevabilité du 10 octobre 2005, §9

leur droit à un logement adapté aux familles n'est pas assuré[177]. Un logement adapté aux familles signifie en effet que celles-ci doivent avoir « *un accès permanent à des ressources naturelles et communes: de l'eau potable, de l'énergie pour cuisiner, le chauffage et l'éclairage, des installations sanitaires et de lavage, des moyens de conservation des denrées alimentaires (...)* »[178]. Le Comité considère qu'un accès stable, constant et sécurisé à une énergie suffisante est à la fois une condition préalable et un élément-clé de la jouissance des droits garantis par la Charte, tels que le droit au logement, le droit à la protection de la santé, le droit à l'éducation, le droit de la famille à une protection sociale, juridique et économique, les droits des personnes âgées et des personnes handicapées, et les droits des enfants et des adolescents à une protection sociale, juridique et économique. Pour être « suffisante » au regard des droits garantis par la Charte, l'énergie doit remplir un certain nombre de conditions, notamment être abordable, propre et durable[179].

En raison des discriminations subies par les personnes en situation d'inégalité numérique en ce qui concerne tant l'accès au logement locatif que les relations avec les fournisseurs de gaz et d'électricité, leur droit à un logement adapté aux familles n'est pas assuré.

205. En ce qui concerne « toutes autres mesures appropriées » visant à la protection économique, juridique et sociale de la vie de famille, la suppression des difficultés d'accès aux services publics, aux transports publics, aux commerces de première nécessité et aux services bancaires, accompagnées des garanties visées *supra* (« Les demandes », Partie II, A) constituent de telles mesures.

A défaut pour la Belgique de donner les garanties visées par la présente réclamation, et en raison des discriminations subies par les personnes en situation d'inégalité numérique en ce qui concerne l'accès aux services publics en général, aux services bancaires (**voy. *supra* point IV.A.2)**, aux commerces de première nécessité (**voy. *supra* point IV.A.1)** et aux transports publics en particulier (**voy. *supra* point IV.A.3)**, la protection économique, juridique et sociale de la vie de famille n'est pas assurée.

206. Il résulte de ces constatations qu'est violé l'article 16 de la Charte, pris isolément ou en combinaison avec l'article E.

---

[177] *Défense des enfants internationale (DEI), Fédération européenne des associations nationales travaillant avec les sans-abris (FEANTSA), Magistrats européens pour la démocratie et les libertés (MEDEL), Confederación Sindical de Comisiones Obreras (CCOO) et Mouvement international ATD Quart Monde c. Espagne*, réclamation collective n° 206/2022, décision sur le fond, 11 septembre 2024, disponible en ligne : https://hudoc.esc.coe.int/?i=cc-206-2022-dmerits-en. A travers cette jurisprudence récente, Votre Comité a formellement intégré les revendications en matière d'énergie dans son interprétation d'une série de droits consacrés dans la Charte sociale européenne révisée, parmi lesquels les article 11 §1er et 3, 15, 16, 17 et 30.

[178] voy., à propos de l'art. 31 de la Charte, *Fédération internationale des droits de l'homme (FIDH) c. Irlande*, réclamation n° 110/2014, §118

[179] *Idem*, § 205

G. La violation de l'article 17 de la Charte, pris isolément ou en combinaison avec l'article E

207. L'article 17 de la Charte porte :

> *<u>Partie I</u> : Les enfants et les adolescents ont droit à une protection sociale, juridique et économique appropriée.*
>
> *<u>Partie II</u> :* ***Droit des enfants et des adolescents à une protection sociale, juridique et économique***
>
> *En vue d'assurer aux enfants et aux adolescents l'exercice effectif du droit de grandir dans un milieu favorable à l'épanouissement de leur personnalité et au développement de leurs aptitudes physiques et mentales, les Parties s'engagent à prendre, soit directement, soit en coopération avec les organisations publiques ou privées, toutes les mesures nécessaires et appropriées tendant:*
>
> 1. *a. à assurer aux enfants et aux adolescents, compte tenu des droits et des devoirs des parents, les soins, l'assistance, l'éducation et la formation dont ils ont besoin, notamment en prévoyant la création ou le maintien d'institutions ou de services adéquats et suffisants à cette fin ;*
>
>   *b. à protéger les enfants et les adolescents contre la négligence, la violence ou l'exploitation ;*
>
>   *c. à assurer une protection et une aide spéciale de l'État vis-à-vis de l'enfant ou de l'adolescent temporairement ou définitivement privé de son soutien familial ;*
> 2. *à assurer aux enfants et aux adolescents un enseignement primaire et secondaire gratuit, ainsi qu'à favoriser la régularité de la fréquentation scolaire.*

208. Le Comité a rappelé que l'article 17 de la Charte est interprété à la lumière de la Convention des Nations unies relative aux droits de l'enfant. Il impose aux États une obligation positive d'adopter les mesures nécessaires pour que les enfants puissent effectivement exercer leur droit de grandir dans un milieu favorable à l'épanouissement de leur personnalité et au développement de leurs aptitudes physiques et mentales[180].

Dans son *Observation générale n° 25 sur les droits de l'enfant dans l'environnement numérique*, le Comité des droits de l'enfant a souligné que les États parties doivent veiller à ce qu'une infrastructure appropriée soit en place pour permettre à tous les enfants d'accéder aux services de base nécessaires à l'apprentissage à distance, y compris l'accès aux appareils, à l'électricité, à la connectivité, au matériel pédagogique et au soutien professionnel (§102). Les États ayant accepté cette disposition doivent prendre toutes les mesures nécessaires et appropriées tendant à assurer aux enfants, compte tenu des droits et des devoirs des parents, les soins, l'assistance, l'éducation et la formation dont ils ont besoin.

209. Les inégalités numériques font à l'évidence obstacle, de manière discriminatoire, à l'exercice effectif du droit des enfants et des adolescents à une protection sociale, juridique et économique appropriée.

210. L'enseignement est de plus en plus conditionné par l'utilisation d'outils informatiques, alors que les enfants exclus socialement ou vivant dans la précarité ou la pauvreté n'y ont pas

[180] *CEDR et MDAC c. République tchèque*, réclamation n° 157/2017, §134

accès et ne peuvent développer leurs compétences à cet égard, au point que l'on parle d'« analphabétisme informatique ».

211. En Communauté française de Belgique, en matière d'enseignement, des procédures sont de plus en plus digitalisées.

Pour déposer une réclamation ou demander l'intervention d'un médiateur ou d'une médiatrice scolaire, il est nécessaire de passer par le site *enseignement.be* et de compléter un formulaire. Le site internet mentionne des numéros de téléphone mais n'indique pas que d'autres voies sont possibles, par courrier par exemple, ou en rencontrant une personne.

212. Toujours en Communauté française, le *Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire* a mis en place le « dossier d'accompagnement de l'élève » (DAccE)[181], qui accompagne ce dernier tout au long de sa scolarité. Il se présente sous la forme d'une application informatique[182]. Aux termes de l'article 1.10.2-2, §1er,

> *Le DAccE constitue un outil de soutien à la réussite de l'élève qui permet le suivi des apprentissages et du parcours scolaire, contribue à la continuité des apprentissages, et assure la prise en compte d'une approche évolutive de la difficulté ou du besoin de l'élève.*
> *Le DAccE permet le renforcement de l'échange d'informations entre les équipes éducatives et les membres de l'équipe pluridisciplinaire du centre PMS au cours de l'année, entre années d'étude, entre niveaux d'étude, et entre écoles en cas de changement d'école. Le DAccE permet le renforcement de l'échange d'informations concernant les décisions liées au parcours d'apprentissage entre l'école, les parents et les élèves.*
> *Le DAccE contribue à la mise en place de procédures administratives effectuées en application de dispositions décrétales ou règlementaires qui concernent le parcours scolaire de l'élève et reposent sur une approche évolutive.*

Les parents d'un élève mineur disposent d'un accès au DAccE de leur enfant. L'élève majeur dispose d'un accès au DAccE qui lui est relatif[183].

Or, non seulement cet accès est problématique pour les victimes de l'inégalité numérique, mais il n'existe pas d'alternatives à la consultation du logiciel.

213. En ce qui concerne la procédure d'équivalence de diplômes pour l'enseignement supérieur en Belgique francophone[184], elle n'existe que sous forme numérique.

214. Le développement des compétences informatiques des jeunes est par ailleurs insuffisamment présent dans les institutions de protection des enfants comme les institutions publiques de protection de la jeunesse (IPPJ en Communauté française de Belgique, *gemeenschapsinstellingen* en Communauté flamande).

---

[181] Titre X.
[182] Art.1.10.2-2, §8.
[183] Art.1.10.3-1, §2.
[184] Art. 92 et 93 du décret du 7 novembre 2013 « définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études ».

215. En raison des discriminations subies par les personnes en situation d'inégalité numérique en ce qui concerne l'accès aux organismes de sécurité sociale, leur droit éventuel aux allocations familiales n'est pas assuré.

216. Les éventuelles coupures d'électricité, provoquées par la digitalisation des contrats de fourniture et les compteurs dits intelligents (*supra*) empêchent les enfants et les adolescents de se développer dans un environnement approprié, ce qui affecte leur éducation[185].

217. En raison de l'ensemble des discriminations relevées, la protection sociale, juridique et économique des enfants et des adolescents, particulièrement, n'est pas appropriée et l'article17 de la Charte, pris isolément ou en combinaison avec l'article E, est violé.

[185] *Défense des Enfants International (DEI), Fédération européenne des associations nationales travaillant avec les sans-abri (FEANTSA), Magistrats Européens pour la Démocratie et les Libertés (MEDEL), Confederación Sindical de Comisiones Obreras (CCOO) et Mouvement international ATD Quart Monde c. Espagne,* réclamation n° 206/2022, 11 septembre 2024, §178

PARTIE V. CONCLUSION

218. La présente réclamation est recevable.

219. Il y a lieu de dire que la Belgique viole l'article 30 de la Charte sociale révisée et les articles 1er, 10, §1er, 12, §1er, 11, 13, §§1er à 3, 14, §1er, 15, §3, 16 et 17 pris isolément ou en combinaison avec l'article E.

Fait à Bruxelles, le 28 septembre 2026

Pour la FÉDÉRATION INTERNATIONALE POUR LES DROITS HUMAINS, Alexis DESWAEF, Président



Pour l'AGE PLATFORM EUROPE, Maciej KUCHARCZYK, Secrétaire général



Pour le EUROPEAN DISABILITY FORUM, Catherine NAUGHTON, Directrice exécutive



ANNEXES

A. Statuts des organisations réclamantes

A.1. Statuts Fédération Internationale pour les Droits Humains
A.2. Statuts Age Platform Europe
A.3. Statuts European Disability Forum

B. Liste des signataires de la réclamation collective (objet social et missions)

B.1. Liste et présentation des signataires de la réclamation collective
B.2. Liste des signataires de la réclamation collective (*short list*)

C. Témoignages des associations

C.1. Témoignage de Test-Achats
C.2. Témoignage d'ENEO
C.3. Témoignage d'ALTEO
C.4. Témoignage de SAAMO Gent
C.5. Témoignage de l'asbl Le CIRE
C.6. Témoignage de MAKS vzw
C.7. Témoignage de Ligo Waas & Dender
C.8. Témoignage de l'Espace Social Télé Service
C.9. Témoignage du Rassemblement Wallon de Lutte contre la Pauvreté
C.10. Témoignages de l'association Les Equipes populaires
C.11. Témoignage de SAAMO Antwerpen
C.12. Témoignage Vlaams Patienten Platform
C.13. Témoignage de DOOF Vlaanderen
C.14. Témoignage d'EQLA

D. Témoignages individuels

D.1. Témoignage d'un usager (transmis par Bon pied Bon œil)
D.2. Témoignage d'un usager (transmis par De Lovie)
D.3. Témoignage d'un usager (transmis par Ligo Waas Dender)
D.4. Témoignage d'un usager (transmis par Lire & Ecrire)
D.5. Témoignage(s) d'usager(s) (transmis par Caban)
D.6. Témoignage d'un usager (transmis par le RWLP)
D.7. Témoignage d'un usager (transmis par le Vlaams Patienten Platform)
D.8. Témoignage(s) d'usager(s) (transmis par le Code du numérique)
D.9. Témoignage d'un usager (indépendant)
D.10. Témoignage d'un usager (indépendant)

D.11. Témoignage d'un usager (indépendant)
D.12. Témoignage d'un travailleur social (transmis par Seso)
D.13. Témoignage d'un travailleur social (transmis par Espace Social Téléservice)
D.14. Témoignage d'un travailleur social (transmis par l'Arc)
D.15. Témoignage d'un travailleur social (transmis par Lire et Ecrire)
D.16. Témoignage d'un travailleur social (transmis par Kade)
D.17. Témoignage d'un travailleur social (transmis par Fobagra)
D.18. Témoignage d'un travailleur social (transmis par Fobagra)

E. Doctrine (non disponible sur internet)

E.1. F. Jacques « Légiférer le numérique en période de pandémie. Quand la maladie révèle les péchés capitaux du législateur » dans E. Degrave (dir.), *L'action publique à l'ère du numérique. Regards croisés sur les nouveaux défis*, Bruxelles, Larcier-Intersentia, 2025

E.2. C. Langlois, S. Van Drooghenbroeck, « Digitalisation et discrimination : enjeux d'une rencontre, agenda d'une réforme », in J. Ringelheim, S. Van Drooghenbroeck, J. Vrielink et P. Wautelet (dir.), *Redynamiser la lutte contre la discrimination*, Bruxelles, Larcier, 2023.

E.3. A. Lefrère et S. François, «Les inégalités numériques sous l'angle de la législation antidiscrimination », dans E. Degrave (dir.), *L'action publique à l'ère du numérique, Regards croisés sur les nouveaux défis, Bruxelles*, Larcier-Intersentia, 2025.

E.4. J. Mont, « Un environnement cashless au bout du smartphone, ou comment les services privés essentiels se digitalisent et discriminent », dans E. Degrave (dir.), *L'action publique à l'ère du numérique, Regards croisés sur les nouveaux défis*, Bruxelles, Larcier-Intersentia, 2025.

E.5. A.N.A.E n°57, Delahaie, Tichet, Calvet, Billard, 2000. Les situations relevant de l'illettrisme et de la dyslexie pour les adultes prêtent à confusion et méritent des éclaircissements, car toutes les personnes en situation d'illettrisme ne sont pas dyslexiques, et inversement. Cependant, il y a davantage de personnes dyslexiques parmi les personnes en situation d'illettrisme que dans la population générale (periscope).