

## RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

### Numérisation des services publics, pour le droit de choisir

Degrave, Elise

*Published in:*  
La revue nouvelle

*DOI:*  
[10.3917/rn.240.0008](https://doi.org/10.3917/rn.240.0008)

*Publication date:*  
2024

#### [Link to publication](#)

*Citation for published version (HARVARD):*

Degrave, E 2024, 'Numérisation des services publics, pour le droit de choisir', *La revue nouvelle*, numéro 4, pp. 8-15. <https://doi.org/10.3917/rn.240.0008>

#### General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

#### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

# Le mois

## Numérisation des services publics, pour le droit de choisir

Elise Degrave et Perinne Brotcorne

C'est désormais une évidence : dans nos vies, il y a aujourd'hui de plus en plus d'écrans et de moins en moins d'humains. Les services publics n'échappent pas à la tendance qui va en s'accélégrant, vers un horizon 2030 en ligne de mire. Alors que cette situation du « tout numérique » est de plus en plus critiquée par les scientifiques et observateur-ices, la nécessité d'imposer un débat de société sur les orientations désirables de ces évolutions technologiques peine toutefois à s'imposer. La capacité à remodeler profondément les choix techniques apparaît souvent comme une douce utopie éloignée d'une réalité qu'il est plus raisonnable d'accepter avec fatalité. C'est que la lecture dominante du numérique produit un double effet de survalorisation des potentialités offertes par les technologies et une invisibilisation des alternatives numériques et des pratiques non médiées par ces outils, comme si elles n'avaient plus de sens<sup>1</sup>.

L'objectif de cet article est de faire le point sur l'ambivalence de la numérisation des services publics en rappelant la nécessité de ne pas prêter des capacités *a priori* aux technologies sans identifier leurs effets dans le contexte de leur déploiement ainsi que de souligner l'importance de maintenir la voie numérique comme une option. À l'initiative de la Commission européenne et de sa « boussole

numérique »<sup>2</sup>, le Parlement européen et le Conseil ont décidé, le 14 décembre 2022, d'ériger l'objectif de « services publics essentiels 100 % en ligne d'ici 2030 » comme « cible numérique »<sup>3</sup>.

En Belgique, la numérisation des services publics est la pierre angulaire d'une « stratégie #Smartnation »<sup>4</sup> portée par le Secrétaire d'État à la Digitalisation qui entend « réussir la transition digitale et faire de la Belgique un leader européen en numérique »<sup>5</sup> visant « 10 licornes d'or en 2030 »<sup>6</sup>. Les arguments pour justifier cette transformation portent sur les potentialités inédites des technologies numériques à moderniser les administrations grâce à une amélioration de l'efficacité du travail des employé-es administrat-ives et de la qualité des services offerts aux usager-ères. Une offre de services simplifiée, accessible 24 heures sur 24 et automatisée, est notamment présentée comme un

2| Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions, « Une boussole numérique pour 2030 : l'Europe balise la décennie numérique », Com (2021), 118 final, 9 mars 2021.

3| Article 4, 1., 4) de la Décision (UE) 2022/2481 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2022 établissant le programme d'action pour la décennie numérique à l'horizon 2030, J.O.U.E., L 323/4, 19.12.2022. Le lendemain, le Parlement européen, le Conseil et la Commission ont proclamé solennellement la « Déclaration européenne sur les droits et principes numériques pour la décennie numérique », affirmant notamment que « chacun devrait avoir accès en ligne aux services publics essentiels dans l'UE », et s'engageant à « veiller à ce que les personnes vivant au sein de l'UE se voient offrir la possibilité [...] d'accès à un large éventail de services en ligne » tout en assurant « la réutilisation des informations du secteur public » (Article 7 de la Déclaration européenne sur les droits et principes numériques du 15 décembre 2022, J.O.U.E, C 23/1).

4| Michel M., *Note de politique générale. Digitalisation, Simplification administrative, Protection de la vie privée et Régie des Bâtiments*, Doc. Parl., Ch. Repr., sess. 2022-2023, Doc 55 2934/010, p. 5.

5| *Ibid.*, p. 5. <https://michel.belgium.be/fr/premiere-reunion-des-digital-minds-smartnation>

6| Michel M., *Déclaration concertée des Digital Minds, « #Smartnation 2030, pour une Belgique inclusive, convergente et ambitieuse. 10 ambitions pour 10 licornes d'or en 2030 »*, 18 novembre 2022 : <https://michel.belgium.be/fr/d%C3%A9claration-concert%C3%A9e-des-digital-minds>

1| Mabi C., *Le numérique que nous voulons*. AOC, mars 2023. <https://aoc.media/opinion/2023/03/20/le-numerique-que-nous-voulons/>

nouveau moyen pour permettre aux personnes de bénéficier effectivement des droits dont elles sont titulaires, et ainsi atténuer le phénomène dit du « non-recours aux droits sociaux »<sup>7</sup>.

En ce sens, concrètement, une récente ordonnance bruxelloise, appelée « Bruxelles numérique »<sup>8</sup>, organise la mise en ligne de toutes les démarches administratives dans les communes, les CPAS, chez Actiris, etc. Ce texte a soulevé une contestation citoyenne sans précédent et essuyé de nombreuses critiques sociales et juridiques<sup>9</sup>.

Disons-le d'emblée : il n'est pas question ici de remettre en cause les avantages de la numérisation. Ces outils permettent, par exemple, lorsqu'ils sont correctement paramétrés et encadrés sur le plan juridique, de ne pas devoir déclarer à chaque déménagement un changement d'adresse grâce à l'échange de la nouvelle adresse entre les services publics qui ont besoin de cette information.

Néanmoins, l'insistance placée sur les bénéfices de ces outils dans le débat public a souvent pour effet de minorer les ambivalences de toute évolution technologique, pourtant déjà bien documentées par certains travaux scientifiques. L'extension de la numérisation des services en tout genre révèle donc aussi des couts et des limites sur les plans notamment social et éthique qu'il importe de soulever.

7|Deville C., *L'État social à distance. Dématérialisation du RSA et accès aux droits des classes populaires rurales*. Paris, Les Croquants, 2023.

8|Voy. not. <https://clerfayt.brussels/fr/route-vers-ladministration-futur-bruxelles-numerique-0>

9|Voy. e. a., *Le Soir*, *Union sacrée contre le « numérique par défaut » à Bruxelles*, 10 octobre 2023. Pour plus d'informations sur les actions menées sur le terrain par l'ASBL Lire et Écrire notamment, voy. <https://lire-et-ecrire.be/Non-au-projet-d-ordonnance-Bruxelles-numerique> ; <https://lire-et-ecrire.be/Debat-sur-l-ordonnance-Bruxelles-numerique>

Dès lors, cet article vise à mettre en évidence certains problèmes suscités par le « tout numérique » que l'on entend comme la situation dans laquelle la voie numérique est la voie exclusive pour accéder aux services publics et gérer son dossier administratif. On y inclut également les situations générées par l'imposition du principe de numérique par défaut<sup>10</sup>. Celui-ci implique qu'il y ait certes un maintien de guichets physiques ou la possibilité d'un appel téléphonique, mais avec si peu d'agent-es disponibles et/ou à des heures si limitées que la voie non numérique se mue en un parcours du-de la combattant-e décourageant pour celles et ceux qui s'y aventurent.

### **Préciser les termes du débat**

Un premier pas nécessaire vers une meilleure compréhension des enjeux relatifs à la numérisation des services publics consiste à clarifier le terme même de « numérique » dont l'opacité ne contribue souvent pas à la conduite d'un débat éclairé et constructif sur ces questions.

Ce mot-valise renvoie généralement à un processus technique général, relativement homogène et uniforme, parfois doué d'une volonté propre, mais en tout cas inévitable et souhaitable, comme en témoignent les termes de « révolution », « disruption », « transition » numérique ou « progrès technologiques ». Pourtant, le numérique en tant que tel n'existe pas<sup>11</sup>.

10|Le principe de numérique par défaut entend déployer ce dernier comme canal privilégié de la relation entre citoyens et services publics sans pour autant supprimer totalement les autres modalités d'interaction. Le format numérique devient la norme et ses alternatives sont reléguées au rang de complément, voire d'exception.

11|Vitali-Rosati M., *Le numérique. Une notion qui ne veut rien dire*, *The conversation*, 2019. <https://theconversation.com/le-numerique-une-notion-qui-ne-veut-rien-dire-116333>. Morozov E., *Pour tout résoudre, cliquez ici : l'aberration du solutionnisme technologique*. Limoge, Fyp éditions, 2014.

Si ce terme comportait initialement une signification technique précise, il couvre aujourd'hui un ensemble de technologies protéiformes auxquelles peuvent être associées des pratiques culturelles qui le sont tout autant. Le numérique renvoie, de fait, à une multitude d'objets : une industrie, des outils, comme l'ordinateur et le smartphone, des infrastructures et des réseaux, tels que les antennes et *datacenters*, et des applications logicielles en tout genre. Ceux-ci structurent de nombreuses pratiques associées à des significations variées se déployant dans des contextes divers, poursuivant des finalités spécifiques et susceptibles de générer des conséquences bien différentes selon les situations. Tenir compte de cette techno-diversité permet ainsi de rappeler que contrairement à une idée répandue, toute technologie n'est pas neutre. Elle peut être porteuse de normes et de valeurs particulières issues des visions du monde de celles et ceux qui les conçoivent ainsi que des intentions de leurs commanditaires et du contexte de leur utilisation. Autrement dit, la technologie n'est pas un état de fait, mais une construction sociale qu'il est donc possible de faire bifurquer. Un guichet administratif en ligne conçu à partir des demandes d'agent-es de première ligne afin de soulager leur travail d'encodage de données des citoyen·nes générera des formulaires à l'organisation et au langage certainement fort différents de ceux qui pourraient être développés à partir d'expériences administratives d'usager·ères en situation d'illettrisme, par exemple. Le pouvoir d'agir des utilisateur·ices fragilisés·es face à l'écrit ne sera pas identique dans les deux cas. C'est pourquoi, loin d'un discours *a priori* techno-naïf ou technocritique, il importe de porter un regard circonstancié sur les technologies numériques en les considérant dans leur

contexte de conception et d'utilisation afin d'identifier ce qu'elles parviennent réellement – ou non – à faire pour les usager·ères. Pour revenir à la numérisation des services publics, on peut alors schématiquement distinguer deux volets majeurs à ce chantier<sup>12</sup>. Le premier concerne la numérisation des échanges qui ont lieu dans les coulisses des administrations. Appelé traditionnellement le « *back office* », son déploiement est rendu possible par la récolte, le stockage et le traitement de données numériques toujours plus nombreuses des citoyen·nes. Ces échanges numérisés de données entre administrations permettent notamment d'automatiser l'octroi de certains droits (comme le tarif social en matière d'énergie) et plus largement de simplifier certaines démarches des citoyens (comme on peut le constater sur la déclaration fiscale pré-encodée).

Le deuxième volet concerne la numérisation du rapport entre les administrations et le·la citoyen·ne, appelé le « *front office* ». La dématérialisation de cette relation au *guichet* s'appuie sur la production d'une forme originale de mise en contact direct des institutions et des citoyen·nes par l'intermédiaire du numérique. Ce processus implique une nouvelle conception du rôle de l'usager·ère-citoyen·ne. Il n'est plus seulement considéré·e comme « client·e passif·ve » dont il faut satisfaire les exigences. Il est aussi et surtout envisagé·e comme « coproducteur·ice » du service, et donc responsable d'exécuter elle·lui-même une série de tâches,

<sup>12</sup> Degrave E., *L'e-gouvernement et la protection de la vie privée. Légalité, transparence et contrôle*, Bruxelles, Larcier, 2014, n° 8 et s. ; Réveiller le droit à l'égalité dans la stratosphère numérique, *J.T.*, 2023, pp. 89-91 ; Justice sociale et services publics numériques : pour le droit fondamental d'utiliser – ou non – internet, *Revue belge de droit constitutionnel*, 2023/3, pp. 211 à 244.

réalisées auparavant par un·e agent·e administratif·ve, dans une logique de self-service<sup>13</sup>.

### **Numériser les services publics : un processus ambivalent en attente d'un débat public**

La numérisation des services publics engendre, certes, des avantages sans précédent tant dans les coulisses des institutions que dans le cadre des relations avec les citoyen·nes, particulièrement lorsque les outils utilisés par l'État fonctionnent. Toutefois, la numérisation des services publics provoque aussi des difficultés susceptibles d'accentuer les inégalités sociales, voire d'en générer de nouvelles.

Les lignes qui suivent se concentrent sur les inquiétudes qui ont animé les récentes mobilisations citoyennes à Bruxelles : les enjeux liés à la dématérialisation du rapport avec les citoyen·nes (*front office*), comme en témoigne leur revendication centrale – « Des guichets, pas du numérique »<sup>14</sup>.

Si la politisation de ces questions technologiques s'est surtout cristallisée autour de cet aspect, c'est que la dégradation de l'accessibilité aux services publics constitue l'une des conséquences les plus visibles d'une numérisation souvent précipitée par la crise sanitaire et sans grande préparation ni concertation avec les acteur·ices concerné·es. L'opacité qui entoure les processus de numérisation du « *back office* », singulièrement ceux liés à l'automatisation de l'octroi des droits et du contrôle des citoyen·nes par le biais d'algorithmes le plus souvent secrets,

rend en outre difficiles la visibilité et la politisation de leurs enjeux.

Les effets délétères de la numérisation de la relation de service public, dénoncés par les acteur·ices de terrain même avant que la crise ne vienne amplifier le phénomène, ont été largement relayés dans le champ médiatique et sont aujourd'hui bien documentés dans plusieurs rapports scientifiques et d'institutions publiques. Les grandes lignes de cette critique sociale du « numérique par défaut » sont désormais connues : le basculement en ligne de bon nombre de démarches administratives, articulé à une réduction, voire à une suppression des alternatives hors-ligne (guichets physiques, services téléphoniques, formats papier) a créé des inégalités entre les personnes en mesure de répondre aux normes d'une société de plus en plus numérisée et celles qui ne veulent ou ne peuvent s'y adapter pour diverses raisons<sup>15</sup>.

**La numérisation des services publics provoque aussi des difficultés susceptibles d'accentuer les inégalités sociales, voire d'en générer de nouvelles.**

La maîtrise des technologies numériques et la compréhension du numérique administratif en particulier sont devenues alors de nouvelles conditions pour recourir aux services essentiels, plaçant de facto les publics « éloignés

13 | Dujarier M.-A., *Le travail du consommateur. De Mac Do à eBay : comment nous coproduisons ce que nous achetons*, Paris, La Découverte, 2014.

14 | Pour une synthèse des revendications, voir <https://lire-et-ecrire.be/De-quoi-la-campagne-contre-l-ordonnance-Bruxelles-numerique-est-elle-le-nom>

15 | Brotcorne P., *Le façonnage sociotechnique des inégalités sociales numériques : représentation des usagers « éloignés du numérique » lors de la numérisation des services d'intérêt général*, Thèse de doctorat, Université catholique de Louvain, 2023.

<https://dial.uclouvain.be/pr/boreal/object/boreal:283135>

du numérique » en incapacité d'accéder (seuls) à leurs droits sociaux. Or, les personnes éprouvant des difficultés avec les outils numériques sont précisément celles qui sont les plus dépendantes des services et des aides octroyés par l'État pour (sur)vivre.

Cette numérisation des services s'est aussi et surtout accompagnée d'une suppression d'un vaste espace de relations en face-à-face où il est possible d'exprimer et de comprendre les raisons d'un non-recours pour tenter de prévenir<sup>16</sup>. Faute de pouvoir accéder à un·e agent·e humain·e compétent·e en matière de droits, ces usager·ères en difficultés numériques et administratives se sont alors tourné·es – et se tournent encore – souvent vers leur entourage ou vers les organismes de proximité pour demander de l'aide, entraînant ainsi une augmentation inédite de demandes de médiation numérique. Les aidant·es informel·les et professionnel·les se retrouvent à faire une part de ce que les réformes de modernisation des services publics ont évacué du périmètre d'exercice des guichets. Ces dernier·ères se muent alors en nouvelles forces vives du précaire, une catégorie de travailleur·euses en extension. Ceci se caractérise par des situations socioprofessionnelles, dont les fonctions sont essentielles au bon fonctionnement de la société, mais qui restent minées par l'insécurité économique et l'angoisse de la précarité<sup>17</sup>.

Outre le report du travail de médiation numérique vers les sphères associatives et privées, ces transformations ont pour conséquence de faire perdre à de

nombreuses personnes leur autonomie, déjà fragilisée face à la réalisation de multiples démarches de la vie courante. Elles sont ainsi souvent contraintes de renoncer à la protection de leur vie privée en donnant à des tiers l'accès à des données parfois sensibles pour pouvoir jouir effectivement de leurs droits sociaux.

Les données chiffrées issues de la dernière édition du Baromètre de l'inclusion numérique<sup>18</sup> objectivent largement ces constats : près d'un·e utilisateur·ice sur deux (46 %), toute catégorie sociale confondue, déclare avoir rencontré au moins un problème dans l'utilisation des applications et sites web des services publics. Ces difficultés ne semblent pas nécessairement relever du niveau d'aisance dans l'utilisation d'internet puisqu'il n'apparaît pas de différence significative entre les individus selon le niveau de diplôme et la variété des usages d'internet. Par ailleurs, près d'un·e internaute sur deux à nouveau (46 %) déclare avoir demandé de l'aide à un tiers pour recourir à l'e-administration, l'e-banking ou l'e-santé. Ici encore, tous·tes les utilisateur·ices d'internet sont susceptibles d'être concerné·es. Toutefois, les internautes qui recourent le moins à un soutien extérieur ne sont pas nécessairement celles et ceux les plus en difficulté avec l'utilisation d'internet, mais les plus isolé·es socialement.

En somme, cette démultiplication des intermédiaires (humains et numériques) dans la relation de service public a pour effet d'allonger et de complexifier « les chemins du droit »<sup>19</sup> des groupes dominés de l'espace social. Autrement

16|Revil H. et Warin P., *Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours*, Vie sociale, 2019, 28(4), pp. 121-133.

17|Paugam S. et Vendramin P., *Le précaire, une nouvelle classe sociale ?* In Serge Paugam (dir.), *50 questions de sociologie*, Paris, Presses Universitaires de France, 2020, p. 243-252.

18|Bonnetier C. et Brotcorne P., *Baromètre des inégalités sociales numériques*, Rapport pour le Digilab, SPP Intégration sociale, 2023, <https://dial.uclouvain.be/pr/boreal/object/boreal:282925>

19|Deville C., *L'État social à distance. Dématérialisation du RSA et accès aux droits des classes populaires rurales*, Les Croquants, 2023.

dit, cette situation accroît la distance géographique et symbolique entre ces populations et l'État social, pourtant pourvoyeur de droits. Il est donc légitime de s'interroger sur le rôle des politiques de transition numérique actuelles dans l'accroissement des inégalités sociales numériques tout comme du risque de non-recours aux droits sociaux et plus largement de leur contribution à l'amplification d'un mouvement déjà à l'œuvre : le déploiement de plus en plus généralisé de services publics à deux vitesses.

Au-delà de cette question sociale essentielle touchant les populations les plus fragiles, il n'est par ailleurs pas certain que l'on perçoive encore suffisamment les signaux d'une autre conséquence fondamentale – sociétale cette fois – de ces transformations : le sentiment partagé par une part de plus en plus grande des citoyen·nes d'être délaissé·es par les institutions censées les protéger. Cette situation vient sans doute exacerber un sentiment de méfiance déjà présent envers les institutions étatiques, comme le montrent les différentes éditions du Baromètre social de Wallonie<sup>20</sup>.

### **L'impact de la numérisation**

Le « tout numérique » bouscule plusieurs droits fondamentaux protégés notamment par la Constitution.

Tout d'abord, il y a un risque que certaines personnes soient empêchées d'accéder à leurs droits, et, partant, un risque de porter atteinte au « droit fondamental à l'égalité » et à « la non-discrimination » (articles 10 et 11 de la Constitution). En effet, imposer que les démarches administratives soient effectuées en

ligne, sans organiser le maintien de guichets physiques, crée une différence de traitement non justifiée en défaveur d'une partie de la population, en l'occurrence, les personnes qui, du fait de leur manque d'autonomie numérique, sont ainsi exclues de l'aide à laquelle elles ont droit, en raison, par exemple, d'un handicap, de leur âge, de leur situation de fortune qui les empêche de faire aboutir une demande en ligne.

Cet argument a déjà convaincu la Cour constitutionnelle d'annuler une disposition législative prévoyant que l'accès au *Moniteur belge* devait se faire en passant par internet, hormis trois exemplaires papier encore disponibles dans le pays. Aujourd'hui, tout·e citoyen·ne peut téléphoner à un·e agent·e humain, via un numéro gratuit, pour être aidé·e dans sa recherche de tout acte ou document publié au *Moniteur belge*, et en demander une copie à prix coûtant.

Dans le même sens, la section de législation du Conseil d'État a déjà dû constater le risque de discrimination à propos de l'enseignement en ligne, de l'obligation de recourir à la voie numérique pour obtenir une plaque d'immatriculation, et, plus récemment, à l'égard de la numérisation des administrations bruxelloises organisée par l'ordonnance « Bruxelles numérique » sans garantie suffisante du maintien de guichets physiques.

Le « tout numérique » menace aussi « le droit à la vie privée » (article 22 de la Constitution) et à la *protection des données à caractère personnel* (organisée par le Règlement général sur la protection des données, dit « RGPD »), notamment lorsque les données demandées en ligne sont plus nombreuses que celles demandées dans la vie réelle, ce qui provoque une atteinte plus importante

20 | <https://www.iweps.be/projet/barometre-social-de-la-wallonie/>

à la vie privée des personnes concernées. Par exemple, demander un renseignement au guichet d'une administration ne suppose pas nécessairement de décliner son identité. En format numérique, bien des sites internet exigent la communication du nom, du prénom et d'une adresse électronique pour un simple renseignement. Le site web de l'ONEM, sur son « formulaire de contact », exige même la communication du numéro d'identification au Registre national.

Le droit fondamental à « l'inclusion des personnes handicapées » (article 22<sup>ter</sup> de la Constitution) est également menacé par le tout numérique, notamment parce que, malgré une directive européenne en la matière<sup>21</sup> en vigueur depuis 2016, nombre de sites web des administrations ne sont accessibles qu'avec une souris ou un écran tactile. Ils sont inutilisables pour 15 % des personnes ayant un handicap visuel, auditif, cognitif ou physique.

Enfin, « les droits économiques, sociaux et culturels » (article 23 de la Constitution) risquent également d'être heurtés lorsque les personnes, du fait des outils numériques et des « bug » informatiques, se trouvent empêchées de demander un droit social comme un logement ou une aide sociale, un droit économique comme un subside ou une prime ou sont privées d'accès à la vie culturelle comme l'accès aux musées via un QR code ou une réservation en ligne.

### **Le droit de choisir**

Aujourd'hui, le numérique n'est plus une option : ne pas utiliser internet, c'est bien

souvent aller au-devant de difficultés quotidiennes. Or, si le numérique offre nombre d'avantages, il crée aussi bien des difficultés lorsqu'il est la voie exclusive, ou fortement privilégiée, pour l'exercice de ses droits par chacun·e.

Dans ce contexte, il est intéressant de réfléchir à la consécration d'un nouveau droit fondamental, le droit d'utiliser – ou non – internet. Ce droit se composerait de deux facettes. D'un côté, si je souhaite utiliser internet pour exercer mes droits, je dois concrètement pouvoir y accéder. On rejoint là la revendication d'un droit d'accès à internet et aux outils adéquats pour ce faire dont il est régulièrement question depuis plusieurs années, que ce soit via des propositions de loi ou des recommandations du Médiateur fédéral et de l'Institut fédéral pour la protection et la promotion des droits humains<sup>22</sup>.

D'un autre côté, si je préfère interagir avec un être humain sans utiliser internet, je dois en avoir le droit également. Grâce à l'interaction humaine, chacun·e peut exercer ses droits malgré les problèmes techniques que sont les dysfonctionnements des sites internet des administrations, les problèmes affectant les outils techniques (ordinateur, lecteur de carte, mises à jour multiples, etc.) ou encore la charge de travail mise sur l'usager·ère plutôt que gérée par un·e agent·e dont c'est le métier. En effet, le numérique oblige l'usager·ère à devenir un·e professionnel·le de l'administration alors qu'il n'est pas formé·e à cela, ni payé·e pour le faire. Ce droit est également de nature à permettre à chacun·e de respecter notamment l'équilibre entre sa vie réelle et sa vie virtuelle. À cet égard, il est intéressant de noter que

21| Directive 2016/2102 du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L2102>

22| Degrave E., *Justice sociale et services publics numériques : pour le droit fondamental d'utiliser – ou non – internet*, op. cit., pp. 232 et 233 et références citées.

le législateur belge a consacré un « droit à la déconnexion du travailleur » notamment pour atténuer la « culture de la “connexion permanente” qui a une incidence négative sur le respect des temps de repos »<sup>23</sup>.

Le droit d'utiliser – ou non – internet pourrait compléter l'article 23 de la Constitution qui consacre le droit à la dignité humaine, qui pourrait dès lors être formulé comme suit : « chacun-e a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine. À cette fin, la loi, le décret et la règle visée à l'article 134 garantissent [...] les droits économiques, sociaux et culturels et déterminent les conditions de leur exercice. Ces droits comprennent notamment : « [...] 7° le droit d'accéder à internet et de ne pas utiliser internet pour l'exercice de ses droits et le respect de ses obligations ». La Constitution est la norme suprême de l'ordre juridique belge. Le fait d'y ancrer le droit d'utiliser – ou non – internet permet d'en garantir la réalité, quelles que soient les réformes législatives à venir dans chacun des niveaux de pouvoirs en Belgique<sup>24</sup> ».

La piste juridique proposée de consacrer un droit de choisir la voie numérique concrétise en quelque sorte une orientation politique qui reconnaît plus ouvertement les choix techniques comme des choix fondamentaux de société. À rebours d'une tendance dominante à la dépolitisation de ces enjeux, cette orientation permet d'envisager la numérisation de tous les pans de la vie sociale non plus comme le seul horizon normatif indépassable imposé à tous-tes, mais plutôt comme un cadre en construction dont les contours et les

finalités méritent d'être collectivement discutés. Ceci suppose d'entrevoir la possibilité de maintenir l'existence d'alternatives au « tout numérique » en assurant tout à la fois, à chaque individu, la possibilité d'accéder aux divers services sociétaux selon des modalités variées (interaction en face-à-face, par voie postale, par voie téléphonique) et, surtout, la possibilité d'opter pour celle qui lui convient le mieux sans sanction à la clé. Le propos vise en somme ici à insister sur la nécessité de délibérer autour des questions technologiques en associant les publics directement concernés et frotter ainsi les choix publics au sens critique de celles et ceux que l'on n'entend pas ou plus.

---

## La bonne race du banditisme

---

Jérémie Piolat

Il fut une fois, selon un mythe policier contemporain, de bons proxénètes, dealers et assassins blancs. Il serait aujourd'hui de nouveaux voyous sans foi ni loi (évidemment) ni limites, qui viendraient des « quartiers » que l'on dit aussi « populaires », aisément « dangereux » et « à forte population immigrée ». Ces nouveaux bandits - mauvais -, certaines personnes ont pourtant, étrangement, envie de leur ressembler et de s'approprier leurs corps tout en leur faisant du mal.

Dans ce texte nous abordons un sujet et un fait de société, entre autres belge et français, qui n'ont rien d'inédit : la dégradation régulière des jeunes hommes racisés ou ce que nous nommerons leur « barbarisation », soit le fait de les décrire et énoncer comme des barbares, au sens le plus pauvre, dénué de complexité et infériorisant du terme.

23 | Projet de loi portant des dispositions diverses relatives au travail, *Doc. Parl.*, Ch. Repr. Sess. 2021-2022, Doc 55 2810/001, p. 18.

24 | Pour de plus amples détails sur le droit de ne pas utiliser internet, voy. Degrave E., *Justice sociale et services publics numériques : pour le droit fondamental d'utiliser – ou non – internet*, *op. cit.*, pp. 235 et suivantes.