

Question orale de Kattrin Jadin à Mathieu Michel (Digitalisation, Simplification administrative, Protection de la vie privée et Régie des Bâtiments) sur "La problématique de l'exclusion numérique en Belgique"

Kattrin Jadin (MR): Monsieur le secrétaire d'État, un baromètre publié fin août par la fondation Roi Baudouin avertit sur la possible exclusion numérique d'une partie non négligeable de la population belge. En effet, selon ce baromètre, quatre Belges sur dix sont sous le risque d'une telle exclusion. Ce problème est encore plus fondamental quand on connaît le phénomène de numérisation de notre société ces dernières années. Mes questions à ce sujet sont relativement simples.

Avez-vous pu prendre connaissance de ce rapport? Quelles actions pouvons-nous attendre en conséquence, sans, évidemment, répéter tout ce qui a déjà été développé dans la note de politique générale que vous aviez exposée?

Mathieu Michel, secrétaire d'État: Madame la députée, rassurez-vous, je ne vais pas dérouler l'ensemble de ma note de politique générale. Je vous rejoins effectivement. Je pense que vous avez raison. L'accélération de la digitalisation ne doit évidemment exclure personne. C'est un élément qui est essentiel.

Dans l'accord de gouvernement, nous nous sommes engagés à ce que les services publics restent accessibles à tous, y compris aux citoyens ayant peu de compétences numériques, de faibles revenus ou un handicap. Nous nous étions aussi engagés à examiner comment un réseau cohérent et reconnaissable de proximité et d'accessibilité pouvait être développé au sein des services publics existants, pour aider les citoyens à effectuer leurs démarches administratives et à utiliser des applications numériques.

Aujourd'hui, il n'existe en fait pas une seule forme d'exclusion, mais bien une diversité d'exclusions du numérique. Pour y répondre, j'estime qu'il est donc important de proposer une diversité d'expériences pour les usagers les plus vulnérables à travers de multiples canaux et mécanismes. C'est d'ailleurs la politique que je développe à travers plusieurs initiatives en cours actuellement.

D'abord, en matière d'accompagnement individuel des personnes, j'ai par exemple ce projet de brevet d'écrivain public numérique, que j'ai lancé et qui vise à densifier un réseau cohérent de proximité, en capacité de venir en aide aux personnes les plus vulnérables dans leurs démarches digitales.

Dans le cadre du soutien aux entreprises, également, dans le cadre de leur mutation digitale, mes services sont occupés à finaliser un projet de *coaching* et d'accompagnement digital solidaire. Cet accompagnement gratuit et spécifique aux indépendants, TPE et PME proposera des séances de *coaching* individuel par des professionnels via internet et par téléphone.

Ensuite, en termes d'amélioration des interfaces et des services de soutien aux usagers, j'ai introduit, dans cette optique, en décembre dernier, en Conseil des ministres, un marché-cadre visant à apporter aux autorités fédérales, régionales et locales, ainsi qu'aux organismes de droit public, une assistance afin de rendre plus accessibles leurs sites et applications mobiles,

et d'être en règle par rapport à la réglementation d'accessibilité des sites internet et des applications.

Enfin, je ne perds pas de vue la nécessité de renforcer l'accès aux technologies et le soutien au développement des compétences numériques. Il y a quelques semaines, j'ai d'ailleurs présenté au Conseil des ministres le plan interfédéral intersectoriel Women in Digital qui contient des objectifs stratégiques en matière de promotion des femmes au monde numérique, en particulier dans les sciences, technologies, ingénierie et mathématiques. Pour ma part, il s'agit aussi d'une forme d'exclusion numérique contre laquelle nous devons mettre en place des processus d'enseignement plus ouverts à tous.

Katrin Jadin (MR): Monsieur le secrétaire d'État, je vous remercie pour vos réponses. Nous sommes sur la bonne voie. Nous devons absolument prendre à cœur cette réalité.