

# Les Vieux en Colère exigent que l'on garde les guichets physiques: "Nous voulons parler aux gens, pas aux machines"

Depuis plus d'un an, depuis le lancement du plan de numérisation de l'administration bruxelloise, les Bruxellois âgés et jeunes craignent la disparition des guichets physiques. "Même avec un ordinateur portable ou un téléphone portable, on reste souvent bloqué."

Ambre Janssens

Hier à 03h00

"Que les guichets physiques continuent, ne serait-ce que pour nos amis plus âgés", scande Jean-Jacques Claes (67 ans), habillé en Saint-Nicolas, dans un mégaphone. Avec le « Gang des Vieux en Colère », il chante le premier couplet d'une version modifiée sur mesure de la « Chanson de Saint-Nicolas ». Le groupe est entouré d'environ trois cents manifestants issus de diverses organisations de la société civile sociale et écologique. Certains descendront mercredi dans la rue pour la sixième fois contre le plan Bruxelles Numérique du ministre bruxellois de la Digitalisation Bernard Clerfayt (Défi).

Avec cette proposition, le ministre veut obliger les administrations – comme les CPAS et les hôpitaux publics – à rendre leurs services accessibles en ligne d'ici cinq ans. Il veut donner aux Bruxellois "le droit" de gérer leur administration en ligne. « Cela devrait leur rendre la vie plus confortable, afin qu'ils puissent également s'occuper de leur administration pendant le week-end. C'est une manière de moderniser les services, pas d'abolir les contacts physiques.

Pourtant Annie (78 ans) et Angèle (91 ans) de Boitsfort s'inquiètent de l'avenir du guichet physique. Annie, membre de Razende Ouderen (*trad de GVC*), comprend « que le gouvernement doit suivre les nouvelles technologies ». "Mais il ne se peut pas que tout se décide au-dessus de nos têtes, n'est-ce pas ?" La voisine Angèle hoche la tête. Cette jeune femme de 90 ans n'a pas d'Internet à la maison et doit voyager plus loin qu'avant pour ses affaires bancaires. Annie : « Même si vous possédez un ordinateur portable ou un téléphone portable, vous restez souvent bloqué dans le processus. » Dans ses mains, elle tient une pancarte : « Nous voulons parler aux gens, pas aux machines. »

"Le projet du ministre est discriminatoire, surtout si l'on considère qu'un Belge sur deux ne maîtrise pas suffisamment le numérique", déclare Anne Coppieters, l'une des initiatrices des manifestations et directrice de Lire et Écrire. Depuis 2018, l'organisation qui s'engage auprès des personnes ayant des problèmes de lecture ou d'écriture descend dans la rue contre la poursuite de la numérisation de la société. Leurs premières protestations ont été déclenchées « par la disparition des distributeurs automatiques et des guichets dans les gares ».

## « Les gens abandonnent »

"Dans les communes d'Ixelles, d'Anderlecht et de Molenbeek, nous entendons déjà dire que les gens doivent parfois attendre trois mois après avoir pris rendez-vous en ligne à un guichet", raconte Coppieters. « Cela signifie qu'un temps précieux s'écoule, par exemple pour les personnes qui doivent renouveler leurs documents de séjour. Cela met en danger leurs droits fondamentaux. D'autres citoyens nous disent qu'ils abandonnent. Ils ne paient pas certaines factures parce qu'ils ne parviennent pas à s'orienter en ligne.

Bouchra Ben Yefou (32 ans) et ses camarades reconnaissent ces frustrations. Les huit femmes, originaires du Maroc, de Guinée et d'Italie, appartiennent à Gaffi, une asbl schaarbeekoise pour les femmes qui n'ont pas pu terminer leurs études dans leur pays d'origine. "A chaque fois que vous appelez l'un ou l'autre service, la même routine s'ensuit", explique Ben Yefou. « Vous entendez une mélodie pendant une demi-heure, mais vous n'allez pas plus loin. Et en ligne, certains chatbots vous font parler. Nous ne voulons pas d'une telle évolution dans notre ville.

## Un fossé croissant

«Depuis le coronavirus, nous avons passé trois vitesses plus haut, vers une société dans laquelle Internet est la norme», déclare le professeur Lieven De Marez (UGent), l'un des initiateurs du Digimeter, l'étude annuelle sur l'utilisation des médias en Flandre. « Pour faire du shopping, se faire des amis ou gérer sa santé : il existe une plateforme en ligne pour tout. La société s'attend à ce que chacun soit capable de faire face à ce problème, mais nous constatons que la fracture numérique se creuse chaque année.»

Il existe également un fossé entre le gouvernement et ses citoyens, estime De Marez. « Dans une sorte de réflexion sur l'efficacité, les entreprises et les gouvernements placent le numérique au-dessus du physique. Mais si une banque comme KBC ferme ses guichets, vous pouvez passer à Argenta. Un gouvernement doit être inclusif et inclure tout le monde dans la transformation numérique. Le professeur souligne que « nous ne pouvons pas inverser la transition. Mais il est important que le gouvernement mette côte à côte différentes options.

C'est ce que le Ministre Clerfayt dit vouloir faire. « Je comprends les troubles dans le secteur social, mais les services administratifs devront proposer des alternatives, comme les guichets, le contact téléphonique et la correspondance. Et les citoyens qui ne se sentent pas à l'aise avec la numérisation continueront à guider les services.





les photos: «© Bart Dewaele»