

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

30 novembre 2023

LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Audition

Rapport

fait au nom de la commission
de l'Économie,
de la Protection des consommateurs
et de l'Agenda numérique
par
M. Patrick Prévot et
Mme Leslie Leoni

Sommaire

Pages

I. Exposés introductifs	3
II. Questions et observations des membres.....	27
III. Réponses des orateurs invités	32
IV. Questions supplémentaires et réponses.....	41

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

30 november 2023

DE DIGITALE KLOOF

Hoorzitting

Verslag

namens de commissie
voor Economie,
Consumentenbescherming
en Digitale Agenda
uitgebracht door
de heer **Patrick Prévot** en
mevrouw **Leslie Leoni**

Inhoud

Blz.

I. Inleidende uiteenzettingen	3
II. Vragen en opmerkingen van de leden	27
III. Antwoorden van de uitgenodigde sprekers.....	32
IV. Bijkomende vragen en antwoorden.....	41

**Composition de la commission à la date de dépôt du rapport/
Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag**
Président/Voorzitter: Stefaan Van Hecke

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA	Michael Freilich, Katrien Houtmeyers, Anneleen Van Bossuyt
Ecolo-Groen PS	Barbara Creemers, Stefaan Van Hecke, Albert Vicaire Christophe Lacroix, Leslie Leoni, Patrick Prévot
VB	Erik Gilissen, Reccino Van Lommel
MR	Denis Ducarme, Florence Reuter
cd&v	Leen Dierick
PVDA-PTB	Roberto D'Amico
Open Vld	Kathleen Verhelst
Vooruit	Melissa Depraetere

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Mieke Claes, Peter De Roover, Frieda Gijbels, Wouter Raskin
Laurence Hennuy, Olivier Vajda, Dieter Vanbesien, Gilles Vanden Burre Malik Ben Achour, Chanelle Bonaventure, Ahmed Laaouej, Philippe Tison
Katleen Bury, Wouter Vermeersch, Hans Verreyt Mathieu Bihet, Benoît Piedboeuf, Vincent Scoumeau
Koen Geens, Jef Van den Bergh Marco Van Hees, Maria Vindevoghel Robby De Caluwé, Christian Leysen Anja Vanrobaeys, Kris Verduyck

C. — Membre sans voix délibérative / Niet-stemgerechtigd lid:

Les Engagés Maxime Prévot

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
cd&v	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
Vooruit	: Vooruit
Les Engagés	: Les Engagés
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de nummering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigegekleurig papier)

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a décidé au cours de sa réunion du 5 juillet 2023 d'organiser, en application de l'article 32 du Règlement de la Chambre, une audition sur la fracture numérique.

Ont été entendus au cours de cette audition qui s'est tenue le 18 octobre 2023:

— Mme Caroline George, senior coordinatrice de programmes, Fondation Roi Baudouin (FRB);

— Mme Leen De Cort, secrétaire générale, Association belge de Recherche et d'Expertise des Organisations de Consommateurs (AB-REOC);

— MM. Jérôme Aass et David Baele, médiateurs fédéraux;

— M. Peter Dhaese, collaborateur auprès de la cellule Défense des intérêts, OKRA;

— M. François Dorrekens, *head of public affairs*, bpost;

— Mme Sylvie Pinchart, directrice, Lire et Écrire Communauté française.

I. — EXPOSÉS INTRODUCTIFS

A. Exposé introductif de Mme Caroline George, senior coordinatrice de programmes, Fondation Roi Baudouin (FRB)

Mme Caroline George (FRB) fait observer tout d'abord que la Fondation travaille sur le thème de l'inclusion numérique depuis 2018.

En préambule, l'intervenante s'arrête sur le concept de "transformation numérique inclusive", qui est également l'intitulé de sa présentation. Le message sous-jacent est que, selon la FRB, il n'est pas possible d'interrompre la transformation numérique de notre société, ce qui n'est certes pas nécessairement négatif. La numérisation offre en effet de multiples possibilités, également en termes d'inclusion sociale. Il est toutefois très important que cette transition soit inclusive. Les chiffres montrent qu'environ la moitié de la population est menacée d'exclusion numérique. Nous sommes donc tous concernés. L'inclusion numérique, le fait de pouvoir utiliser un ordinateur ou un smartphone, n'est d'ailleurs pas une finalité en soi. L'inclusion numérique, c'est le fait de toujours garantir

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft tijdens haar vergadering van 5 juli 2023 beslist om, met toepassing van artikel 32 van het Kamerreglement, een hoorzitting te organiseren over de digitale kloof.

Tijdens deze hoorzitting, die heeft plaatsgevonden op 18 oktober 2023, werden gehoord:

— mevrouw Caroline George, senior programmacoördinator, Koning Boudewijnstichting (KBS);

— mevrouw Leen De Cort, secretaris-generaal, Belgische Vereniging voor Onderzoek en Expertise voor Consumentenorganisaties (BV-OECO);

— de heren Jérôme Aass en David Baele, federale Ombudsmannen;

— de heer Peter Dhaese, medewerker cel Belangenbehartiging, OKRA;

— de heer François Dorrekens, *head of public affairs*, bpost;

— mevrouw Sylvie Pinchart, directrice, *Lire et Écrire* Franse Gemeenschap.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTINGEN

A. Inleidende uiteenzetting van mevrouw Caroline George, senior programmacoördinator, Koning Boudewijnstichting (KBS)

Mevrouw Caroline George (KBS) merkt om te beginnen op dat de stichting al sinds 2018 werkt rond het thema van de digitale inclusie.

Bij wijze van voorafgaande opmerking staat de spreker stil bij het concept "inclusieve digitale transformatie", tevens de titel van haar presentatie. De onderliggende boodschap daarbij is dat volgens de KBS de digitale transformatie van onze maatschappij niet tegen te houden valt – hetgeen zeker niet noodzakelijk negatief is. De digitalisering biedt immers tal van mogelijkheden, ook wat sociale inclusie betreft. Wel is het van groot belang dat deze transitie inclusief is. De cijfers tonen aan dat zowat de helft van de bevolking het risico loopt op digitale uitsluiting. We zijn dus allemaal betrokken partij. Digitale inclusie, het kunnen werken met een computer of een smartphone, is overigens geen finaliteit op zich. Digitale inclusie gaat over het feit dat in een steeds meer

l'accès aux droits fondamentaux dans une société de plus en plus numérique.

La FRB se concentre notamment sur l'objectivation du phénomène d'exclusion numérique et sur la sensibilisation à celui-ci. Tous les deux ans, la Fondation publie le baromètre de l'inclusion numérique, grâce aux travaux de l'UCLouvain et de la VUB et sur la base des données de Statbel. La FRB en a publié une première édition en 2020 et une deuxième en 2022 (sur la base des chiffres de 2021). Une troisième édition sera publiée en 2024 (sur la base des chiffres de 2023).

Une comparaison des baromètres 2020 et 2022 révèle plusieurs choses. Nous observons tout d'abord des évolutions en ce qui concerne les trois fractures qui servent habituellement pour définir l'inclusion numérique: d'une part, un meilleur accès à internet et aux supports numériques et une plus grande utilisation des services en ligne, mais d'autre part, une diminution des compétences numériques des Belges et donc un risque plus élevé d'exclusion sociale. Les principaux facteurs à l'origine de l'exclusion numérique sont au nombre de trois:

— le niveau de formation et de revenu;

— l'âge: les travailleurs âgés de 55 ans ou plus courent un plus grand risque d'exclusion numérique, ce qui ne veut évidemment pas dire que les jeunes ne sont pas touchés;

— la composition familiale.

En ce qui concerne l'accès au monde numérique, nous constatons que 92 % des Belges avaient accès à internet en 2021. Pour les quartiles de revenus les plus élevés, ce chiffre s'élève à 98 %, tandis que pour le quartile de revenus le plus bas, il est de 82 %, ce qui représente donc concrètement un écart de 16 %. Dix-huit pour cent des groupes ayant les revenus les plus faibles n'ont pas accès à internet.

En ce qui concerne les supports numériques, nous constatons le même phénomène. Entre 2019 et 2021, l'accès de la population belge à un ordinateur portable a ainsi augmenté de 15 %. Mais cette augmentation est beaucoup plus forte pour les personnes ayant des revenus élevés que pour celles ayant de bas revenus. Cela signifie que le fossé entre les groupes de revenus se creuse.

En ce qui concerne l'utilisation des services numériques, les baromètres montrent qu'entre 2019 et 2021, l'utilisation des services numériques essentiels a augmenté dans les trois Régions. Ces services comprennent notamment l'e-santé, l'e-administration, l'e-commerce et

digitale maatschappij, de toegang tot basisrechten nog steeds gegarandeerd wordt.

De KBS richt zich onder andere op het objectiveren en sensibiliseren van het fenomeen van digitale uitsluiting. Om de twee jaar publiceert de stichting, dankzij het werk van de UCLouvain en de VUB en op basis van gegevens van Statbel, de barometer digitale inclusie. De KBS publiceerde de eerste editie in 2020 en de tweede in 2022 (op basis van cijfers uit 2021). Een derde editie wordt gepubliceerd in 2024 (op basis van cijfers van 2023).

Een vergelijking van de barometers voor de jaren 2020 en 2022 leert een aantal zaken. Ten eerste zijn er evoluties waar te nemen op het vlak van de drie kloven aan de hand waarvan digitale inclusie doorgaans wordt gedefinieerd: enerzijds is er een grotere toegang tot internet en digitale dragers alsook een groter gebruik van onlinedienstverleners, maar anderzijds zijn de digitale vaardigheden van de Belgen gedaald en is het risico op sociale exclusie toegenomen. De belangrijkste factoren die voor uitsluiting op digitaal vlak zorgen zijn drieërlei:

— het niveau van opleiding en inkomsten;

— de leeftijd: 55-plussers lopen een groter risico op digitale uitsluiting, wat uiteraard niet wil zeggen dat jongeren niet getroffen worden;

— de gezinssamenstelling.

Wat de toegang tot de digitale wereld betreft, stelt men vast dat 92 % van de Belgen in 2021 toegang had tot internet. Voor de hoogste inkomenskwartielen loopt dat cijfer op tot 98 %, terwijl het voor het laagste inkomenskwartiel 82 % bedraagt. Concreet is er dus sprake van een kloof van 16 % en hebben 18 % van de laagste inkomensgroepen geen toegang tot internet.

Als men kijkt naar de digitale dragers, ziet men eenzelfde fenomeen. Zo is er tussen 2019 en 2021 sprake van een stijging van de toegang tot laptops met 15 % over de Belgische bevolking. Deze stijging is evenwel veel sterker voor de hogere inkomens dan voor de lagere inkomens. Dit betekent dat de kloof tussen de inkomensgroepen breder wordt.

Wat het gebruik van digitale diensten betreft, blijkt uit de barometers dat het gebruik van digitale essentiële diensten in de drie gewesten stijgt tussen 2019 en 2021. Tot die diensten worden met name gerekend, e-gezondheid, e-administratie, e-commerce en e-banking. Als men de

l'e-banking. Si nous ventilons les chiffres par niveau de formation, nous constatons que le nombre de personnes qui utilisent des services numériques est environ 30 % plus élevé chez les personnes ayant un niveau élevé de formation que chez les personnes ayant un faible niveau de formation. Toujours concernant l'utilisation des services numériques en fonction du niveau de formation, l'écart reste relativement stable entre 2019 et 2021 pour l'e-banking et l'e-commerce, alors que nous observons une évolution positive pour l'e-administration (de 39 % à 32 %) et une évolution négative pour l'e-santé (de 24 % à 30 %). Ce dernier point pourrait être lié à l'accélération numérique qui s'est produite pendant la crise du coronavirus. Mais là encore, il semble que cette accélération numérique profite surtout aux personnes ayant un niveau de formation ou de revenu plus élevé.

Mme George s'étend ensuite sur le volet des "compétences numériques". Pour définir ce concept et définir le taux de vulnérabilité numérique, nous prenons en compte deux composantes, à savoir la proportion de personnes qui n'utilisent pas internet et la proportion de personnes qui ne disposent que de faibles compétences en la matière. Globalement, 46 % des Belges sont numériquement vulnérables. Mais ce chiffre est nettement plus élevé pour les personnes qui présentent un profil à risque. Les facteurs qui augmentent la vulnérabilité numérique sont l'âge (élevé) (66 % pour le groupe d'âge entre 55 et 74 ans), le (bas) revenu (63 % pour les personnes dans le quartile de revenus le plus bas), le (faible) niveau de formation (74 % pour les personnes possédant tout au plus un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur) et la situation familiale (55 % pour les personnes seules).

Nous constatons que la vulnérabilité numérique a augmenté entre 2019 et 2021. L'explication est double. D'une part, les compétences mesurées en 2019 se sont à peine améliorées deux ans plus tard. D'autre part, il y a un aspect méthodologique: une compétence supplémentaire a été mesurée en 2021, à savoir la sécurité en ligne, pour laquelle les Belges obtiennent un faible score. Cette situation est d'ailleurs typique pour les compétences numériques, qui doivent être mises à jour en permanence. La numérisation croissante suppose que les citoyens mettent à jour leurs compétences.

En conclusion, Mme George déclare que près d'un Belge sur deux est exposé au risque de vulnérabilité numérique. L'amélioration de l'accès aux services numériques et l'augmentation de leur utilisation n'ont pas été suivies par un renforcement des compétences numériques. En effet, ces compétences doivent être constamment mises à jour, compte tenu du caractère dynamique et évolutif du monde numérique. Les

cijfers uitsplitst naar opleidingsniveau, constateert men dat mensen met een laag opleidingsniveau ongeveer 30 % minder gebruik maken van digitale diensten dan mensen met een hoog opleidingsniveau. De kloof in het gebruik van digitale diensten volgens opleidingsniveau blijft tussen 2019 en 2021 relatief stabiel voor e-banking en e-commerce, terwijl er voor e-administratie een positieve evolutie valt te ontwaren (van 39 % naar 32 %) en voor e-gezondheid een negatieve evolutie (van 24 % naar 30 %). Dat laatste heeft wellicht te maken met de digitale versnelling tijdens de coronapandemie. Ook hier blijkt dat die digitale versnelling vooral ten goede komt aan personen met een hoger opleidingsniveau of hoger inkomen.

Mevrouw George gaat vervolgens nader in op het luik "digitale vaardigheden". Om dit begrip, alsook de digitale kwetsbaarheidsgraad te definiëren, worden twee componenten samengenomen, namelijk het aandeel van personen die geen gebruik maken van internet, alsook het aandeel van personen die slechts over zwakke internetvaardigheden beschikken. Globaal genomen zijn 46 % van de Belgen digitaal kwetsbaar. Deze cijfers liggen evenwel beduidend hoger voor personen met een risicoprofiel. Factoren die de digitale kwetsbaarheid verhogen zijn (hoge) leeftijd (66 % voor de leeftijdsgroep tussen 55 en 74), (laag) inkomen (63 % voor personen uit het laagste inkomenskwartiel), (laag) opleidingsniveau (74 % voor personen met hoogstens een diploma lager secundair) en gezinssituatie (55 % voor alleenstaanden).

Men stelt vast dat de digitale kwetsbaarheid tussen 2019 en 2021 is toegenomen. De verklaring daarvoor is tweeledig. Enerzijds zijn de in 2019 gemeten competenties twee jaar later nauwelijks verbeterd. Anderzijds is er een methodologisch aspect: in 2021 werd een bijkomende competentie gemeten, namelijk veiligheid online, waarop de Belgen zwak scoren. Dit is overigens typisch voor digitale vaardigheden, die continu bijgeschaafd dienen te worden. De toenemende digitalisering veronderstelt dat de burgers hun vaardigheden up-to-date houden.

Bij wijze van besluit stelt mevrouw George dat bijna één Belg op twee het risico loopt op digitale kwetsbaarheid. Een verhoogde toegang en een verhoogd gebruik van digitale dienstverlening werden niet gevolgd door een stijging van de digitale vaardigheden. Die vaardigheden moeten immers, gezien het dynamische en evolutieve karakter van de digitale wereld, constant bijgeschaafd worden. De meest kwetsbare personen op

personnes les plus vulnérables sur les plans socioéconomique et culturel profitent moins des avantages de la numérisation accélérée.

Enfin, l'oratrice communique le point de vue de la FRB sur l'inclusion numérique. Tout d'abord, il y a le fait que l'inclusion numérique ne peut pas être arrêtée. Elle offre de multiples possibilités. Cependant, une réflexion s'impose sur la place que la numérisation prend dans la société et sur les inégalités qui en découlent (ou peuvent en découler). Les recommandations de la FRB à cet égard se situent à quatre niveaux différents.

Tout d'abord, en ce qui concerne les services, il est essentiel de continuer à investir dans des services accessibles à tous, afin de garantir l'accès aux droits fondamentaux. Les services téléphoniques et les rendez-vous en personne doivent continuer d'exister en plus des canaux numériques. Lors du développement d'outils numériques, l'inclusion doit être intégrée dès leur conception, afin que même les personnes qui ne maîtrisent pas les services numériques puissent les utiliser facilement.

Ensuite, en ce qui concerne les compétences, la FRB recommande de continuer à se concentrer sur l'apprentissage ou le perfectionnement des compétences numériques pour l'ensemble de la population, en prêtant une attention particulière aux personnes les plus vulnérables dans notre société.

Troisièmement, en ce qui concerne les aidants numériques, la Fondation constate que le secteur social soutient actuellement les personnes les plus vulnérables qui ont des difficultés pour suivre sur le plan social et numérique. Il assume, comme tâche supplémentaire, l'accompagnement de l'utilisation des services numériques, souvent sans financement ou expertise supplémentaire. Selon la FRB, il est primordial de soutenir le secteur social, tant sur le plan financier que sur le plan des équipements et du savoir-faire. Étant donné qu'on assiste à un transfert de la charge administrative d'organisations (privées et publiques) vers le citoyen, il est nécessaire qu'une partie des économies réalisées soit réinvestie dans l'accompagnement des citoyens ou des travailleurs, avec une attention particulière pour les groupes vulnérables, et ce dans l'optique d'une transformation numérique inclusive.

La quatrième et dernière recommandation concerne la politique. Notre société a besoin d'une vision et d'une politique globales et intersectorielles en matière de numérisation et d'inclusion numérique. La numérisation nous concerne tous et il est essentiel de mener une politique transversale en la matière.

socio-economisch en cultureel vlak genieten minder van de voordelen van de versnelde digitalisering.

Tot slot geeft de spreker nog de visie van de KBS mee op het stuk van de digitale inclusie. Vooreerst is er de vaststelling dat de digitale inclusie niet te stoppen valt. Deze biedt tal van mogelijkheden. Er dient echter een reflectie plaats te vinden over de plaats die digitalisering inneemt in de samenleving en over de ongelijkheden die daaruit (kunnen) voortvloeien. De aanbevelingen van de KBS ter zake situeren zich op vier verschillende niveaus.

Wat ten eerste de dienstverlening betreft, is het cruciaal om te blijven investeren in dienstverlening die toegankelijk is voor iedereen, opdat de toegang tot basisrechten gegarandeerd wordt. Telefonische diensten en fysieke afspraken dienen te blijven bestaan, naast digitale kanalen. Bij de ontwikkeling van digitale tools moet inclusie in het ontwerp ingebakken zitten, zodat ook mensen die niet vlot overweg kunnen met digitale diensten ze makkelijk kunnen gebruiken.

Wat vervolgens de vaardigheden betreft, beveelt de KBS aan om blijvend in te zetten op het aanleren of bijschaven van digitale vaardigheden voor de hele bevolking, met specifieke aandacht voor de meest kwetsbaren in onze maatschappij.

Ten derde, betreffende digitale helpers, stelt de stichting vast dat de sociale sector vandaag de meest kwetsbare personen die op sociaal en digitaal vlak moeite hebben om mee te komen, ondersteunt. Zij nemen de begeleiding naar dienstverlening als extra taak op zich, vaak zonder bijkomende financiering of expertise. Volgens de KBS is het van primordiaal belang om de sociale sector te ondersteunen, zowel financieel als op het vlak van uitrusting en knowhow. Aangezien er sprake is van een verschuiving van de administratieve last van (particuliere en publieke) organisaties naar de burger, is het noodzakelijk dat een deel van de daardoor gerealiseerde besparingen opnieuw geïnvesteerd wordt in de begeleiding van burgers of werknemers, met bijzondere aandacht voor kwetsbare groepen, en dit met het oog op een inclusieve digitale transformatie.

De vierde en laatste aanbeveling heeft te maken met beleid. Er is nood aan een overkoepelende, intersectorale visie en beleid rond digitalisering en digitale inclusie. De digitalisering gaat ons allen aan; een transversaal beleid hieromtrent is essentieel.

B. Exposé de Mme Leen De Cort, secrétaire générale, Association belge de Recherche et d'Expertise des Organisations de Consommateurs (AB-REOC)

Mme Leen De Cort (AB-REOC) déclare que les conclusions du baromètre de la société de l'information semblent suggérer que la Belgique s'est pleinement engagée dans l'ère du numérique. 94,4 % des ménages belges disposeraient d'une connexion internet à domicile. Le baromètre de la société de l'information indique qu'en 2022, 74,83 % des Belges ont effectué des achats en ligne. Ces chiffres nous placent bien au-dessus de la moyenne européenne. Mais plus la Belgique va loin dans cette numérisation, plus le fossé se creuse pour ceux qui n'arrivent pas encore à suivre. De plus, ces chiffres cachent une réalité complexe. Ces chiffres positifs appellent donc un certain nombre de commentaires.

D'une part, l'AB-REOC plaide en faveur du maintien d'alternatives non numériques. D'autre part, l'association demande plus de sécurité en ligne pour les consommateurs qui souhaitent aller plus loin dans la numérisation. L'AB-REOC attire l'attention sur les dangers d'une "contrainte numérique", car à terme, une numérisation forcée a un impact négatif pour tous les acteurs. En effet, la contrainte numérique entraîne des surcoûts pour les consommateurs qui n'ont pas les compétences nécessaires, d'éventuelles amendes pour les consommateurs qui n'arrivent pas à effectuer leurs paiements en ligne ou qui sont victimes d'hameçonnage, ou encore des difficultés administratives supplémentaires pour entrer en contact avec les autorités ou les entreprises.

L'oratrice cite encore quelques exemples pour illustrer chaque problème, tant dans le secteur public que dans le secteur privé. Selon la FRB, les entreprises publiques et les autorités doivent donner l'exemple et être inclusives à 100 %.

Le fossé numérique de possession

L'oratrice indique que le fossé numérique n'est pas encore comblé. Si 94,4 % des ménages disposent bien d'internet, ce chiffre cache une réalité plus complexe. 12 % des ménages dont le profil de revenus se situe dans le quintile le plus bas n'ont pas accès à internet. La vitesse d'internet et l'appareil utilisé pour y accéder jouent également un rôle. Les chiffres montrent par exemple que seuls 60 % des ménages à bas revenus disposent d'un ordinateur portable, ce qui signifie qu'ils utilisent souvent leur smartphone. En outre, dans les catégories de revenus les plus faibles, il n'y a souvent qu'un seul appareil pour toute la famille. Par ailleurs, la qualité de l'appareil joue également un rôle. Les anciens

B. Inleidende uiteenzetting van mevrouw Leen De Cort, secretaris-generaal, Belgische Vereniging voor Onderzoek en Expertise voor Consumentenorganisaties (BV-OECO)

Mevrouw Leen De Cort (BV-OECO) geeft aan dat de conclusies van de barometer van de informatiemaatschappij lijken te suggereren dat België volledig op de digitale trein is gesprongen. 94,4 % van de Belgische huishoudens zou over een internetverbinding thuis beschikken. De barometer van de informatiemaatschappij meldt dat in 2022 74,83 % van de Belgen online aankopen deed. Met deze cijfers zitten we ver boven het Europese gemiddelde. Maar hoe verder België staat in deze digitalisering, hoe nijpender de kloof wordt voor degenen die nog niet meekunnen. Bovendien verbergen deze cijfers een complexe realiteit. Er dienen dan ook een aantal kanttekeningen te worden gemaakt bij deze positieve cijfers.

Eenzijds pleit de BV-OECO voor het behoud van niet-digitale alternatieven. Anderzijds vraagt de vereniging meer onlineveiligheid voor de consumenten die wel de stap zetten naar verdere digitalisering. De BV-OECO wijst op de gevaren van "digidwang", omdat een geforceerde digitalisering op termijn negatief uitpakt voor alle spelers. Digidwang vertaalt zich immers in bijkomende kosten voor de consument die niet mee kan, eventuele boetes voor de consument die zijn weg niet meer vindt in de onlinebetalingen of die het slachtoffer is van phishing, of nog in bijkomende administratieve moeilijkheden om contact op te nemen met overheden of ondernemingen.

De spreekster zal voor elk probleem een aantal voorbeelden aanhalen, zowel uit de publieke sector als uit de private sector. Overheidsbedrijven en overheden hebben volgens de BV-OECO een voorbeeldfunctie en dienen 100 % inclusief te zijn.

De digitale kloof van bezit

De digitale kloof is nog niet gedicht, aldus de spreker. 94,4 % van de huishoudens beschikt dan wel over internet, maar dit cijfer verbergt een complexere realiteit. 12 % van de huishoudens met een inkomensprofiel uit het laagste inkomenskwintiel heeft geen toegang tot het internet. Ook de snelheid van het internet en het toestel waarmee men toegang heeft tot internet speelt een rol. Uit cijfers blijkt bijvoorbeeld dat slechts 60 % van de huishoudens uit het laagste inkomenskwintiel over een laptop beschikt, waardoor zij dus vaak aangewezen zijn op hun smartphone. Bovendien is er bij de laagste inkomenscategorieën vaak slechts één toestel aanwezig voor het volledige gezin. Daarnaast speelt ook de kwaliteit van

modèles de smartphones ne sont plus mis à jour par le fabricant, de sorte qu'ils ne peuvent plus être utilisés pour les applications bancaires. Certains smartphones n'ont pas une capacité suffisante pour installer plusieurs applications.

L'«app-isation» du secteur des services a un impact majeur et engendre de nouveaux fossés numériques de «possession». Actuellement, le secteur de l'énergie prépare par exemple des contrats dynamiques. Une fois que le déploiement des compteurs numériques sera bien engagé, la facturation numérique sera de plus en plus encouragée. Il s'agit par excellence de méthodes de facturation qui procureront un avantage aux consommateurs disposant des connaissances et appareils adéquats.

Trop peu de ménages vulnérables ont aujourd'hui accès à un tarif social pour les télécommunications. En effet, le nouveau tarif doit encore être fixé par arrêté royal (AR) et est insuffisant. Les pratiques des différents fournisseurs doivent continuer à être surveillées. L'AR imposerait en effet des critères minimaux de volume et de vitesse auxquels leur offre «tarif social» devrait répondre. Il est important que les opérateurs développent une offre qui garantit un volume et une vitesse suffisants, le cas échéant supérieurs au minimum légal. En effet, dans certaines situations (par exemple, plusieurs enfants en âge scolaire, un handicap nécessitant une surveillance constante, etc.), l'offre minimale sera insuffisante. En outre, il est important que les tarifs soient régulièrement mis à jour.

Il faut veiller à ce qu'une numérisation poussée ne creuse pas davantage ces inégalités.

Le fossé numérique de compétences (versus de responsabilité)

Seuls 54 % des Belges possèdent au moins les compétences numériques de base. Ce chiffre correspond à la moyenne de l'Union européenne. En ce qui concerne plus particulièrement les compétences en matière de sécurité, seuls 26 % des Belges atteignent un niveau de base, tandis que 35 % ne possèdent même pas les compétences de base. Notre pays obtient donc un résultat inférieur à la moyenne de l'Union européenne.

Beaucoup de consommateurs se sentent obligés de prendre le train du numérique. Mais une nouvelle avancée vers le «tout numérique» n'est pas souhaitable dans ce contexte. Si 61 % des Belges ne savent pas suffisamment comment se protéger sur le plan numérique, toute

het toestel een rol. Oudere smartphonemodellen worden niet meer geüpdatet door de fabrikant waardoor geen gebruik meer kan gemaakt worden van bankingapps. Sommige smartphones beschikken over onvoldoende capaciteit om er diverse applicaties op te installeren.

De «ver-apping» van de dienstensector heeft een grote impact en doet nieuwe digitale kloven van «bezit» ontstaan. De energiesector werkt bijvoorbeeld momenteel aan dynamische contracten. Eenmaal de uitrol van de digitale meter op snelheid zit, zal ook de digitale factuur meer en meer worden gepromoot. Het gaat hier bij uitstek over facturatiemethodes die de consument die over de juiste kennis en de juiste toestellen beschikt, een voordeel zullen opleveren.

Te weinig kwetsbare huishoudens hebben vandaag toegang tot een sociaal telecomtarief. Het nieuwe tarief dient immers nog per koninklijk besluit (KB) vorm te krijgen en is onvoldoende toereikend. De praktijken van de diverse leveranciers moeten verder opgevolgd worden. Het KB zou immers minimale criteria inzake volume en snelheid opleggen waaraan hun aanbod «sociaal tarief» zou dienen te voldoen. Het is belangrijk dat operatoren een aanbod ontwikkelen dat voldoende volume en snelheid garandeert, in voorkomend geval boven het wettelijke minimum. In bepaalde situaties (vb. verschillende schoolgaande kinderen, een handicap die een constante monitoring noodzaakt enz.) zal het minimale aanbod immers niet volstaan. Daarnaast is het belangrijk dat de tarieven op regelmatige basis geactualiseerd worden.

Men dient zich er voor te hoeden dat een verregaande digitalisering deze ongelijkheden verder uitdiept.

De digitale kloof van competentie (vs. de aansprakelijkheid)

Slechts 54 % van de Belgen beschikt minstens over digitale vaardigheden van basisniveau. Dit cijfer ligt in lijn met het EU-gemiddelde. Specifiek voor wat de veiligheidsvaardigheden betreft, haalt slechts 26 % een basisniveau, terwijl 35 % van de Belgen zelfs niet over basisvaardigheden beschikt. Hiermee scoort ons land zwakker dan het gemiddelde in de EU.

Veel consumenten voelen zich gedwongen om op de digitale sneltrain te springen. Maar een verdere push richting «alles digitaal» is niet wenselijk in deze context. Als 61 % van de Belgen niet voldoende weet hoe zich digitaal te beveiligen, komt elke vorm van digidwang

forme de contrainte numérique représente un risque supplémentaire pour la sécurité des consommateurs, dont ils doivent porter eux-mêmes la responsabilité.

À titre d'exemple, Mme De Cort fait observer que les consommateurs sont exposés à diverses formes de fraude numérique (comme l'hameçonnage). Même auprès de plateformes considérées comme sûres comme l'eBox, les risques d'hameçonnage existent. Bien que l'article VII.44 du Code économique précise que, sauf négligence grave, le client n'est pas responsable du préjudice subi, la numérisation galopante place le consommateur en position de faiblesse. Ainsi, la Cour d'appel d'Anvers a jugé un consommateur responsable du préjudice causé par l'hameçonnage au motif qu'il avait, entre autres, communiqué ses codes personnels. Selon la Cour, la position plus faible du consommateur en question, âgé de 89 ans, n'y changeait rien, car la négligence est appréciée à l'aune du critère général d'une "personne normalement prudente".

De tels exemples montrent que la formation et la sensibilisation ne suffiront pas à elles seules. Pour de nombreux consommateurs, le monde numérique est plus complexe que le monde physique. Il y a une certaine forme d'asymétrie de l'information, car les consommateurs ne sont pas (et ne peuvent pas être) toujours conscients des nombreux paramètres en ligne qui les orientent vers un achat, un partage de données ou un autre comportement en ligne. Dans le cadre d'une évaluation du droit européen des consommateurs, l'Union européenne fera des propositions en matière d'équité numérique au cours du second semestre 2024. Il est essentiel que les décideurs politiques belges examinent la numérisation dans ce contexte et contribuent à l'élaboration d'une politique de consommation numérique plus équitable, qui tienne compte de l'asymétrie de l'information numérique.

Le fossé numérique d'utilisation

Une enquête commandée par l'AB-REOC sur les problèmes de paiement a révélé, entre autres, que les personnes ayant plus fréquemment des difficultés de paiement préfèrent continuer à recevoir leurs factures sur papier. Cela leur permet de mieux suivre leurs paiements.

Même lorsqu'il est possible de demander des documents papier, la numérisation est perçue par les consommateurs comme un transfert de responsabilité. Les consommateurs sont censés être à l'aise avec le numérique et c'est à eux de prouver le contraire. Dans ce contexte, la communication attendue des consommateurs est souvent difficile sur le plan administratif, voire contraignante ou stigmatisante pour certains d'entre eux.

neer op een extra veiligheidsrisico voor de consument, waarvoor hij zelf de verantwoordelijkheid dient te dragen.

Bij wijze van voorbeeld merkt mevrouw De Cort op dat de consument blootgesteld is aan verschillende vormen van digitale fraude (vb. phishing). Zelfs bij als veilig beschouwde platformen als de eBox bestaan er phishingrisico's. Hoewel artikel VII.44 van het Wetboek van economisch recht bepaalt dat de klant behoudens grove nalatigheid niet verantwoordelijk is voor de geleden schade, plaatst de doorgedreven digitalisering de consument wel in een zwakke positie. Zo achtte het Hof van Beroep van Antwerpen een consument aansprakelijk voor de schade ingevolge phishing omdat hij onder meer zijn persoonlijke codes had doorgegeven. De zwakkere positie van de consument in kwestie, die 89 jaar oud was, deed volgens het Hof niet ter zake omdat de nalatigheid wordt beoordeeld aan de hand van het algemeen criterium van een "normaal voorzichtig persoon".

Zulke voorbeelden tonen aan dat opleiding en sensibilisering alleen niet zullen volstaan. De digitale wereld is voor veel consumenten complexer dan de fysieke wereld. Er is een zekere vorm van informatieasymmetrie omdat de consument zich niet steeds bewust is (en kan zijn) van de vele onlineparameters die hem richting een aankoop, een gegevensdeling of ander onlinegedrag sturen. In het kader van een fitness check van het EU-consumentenrecht zal de EU in de tweede helft van 2024 voorstellen lanceren rond digitale rechtvaardigheid. Het is cruciaal dat de Belgische beleidsmakers digitalisering in dit kader bekijken en mee de schouders zetten onder een rechtvaardiger digitaal consumentenbeleid waarbij rekening wordt gehouden met digitale informatieasymmetrie.

De digitale kloof van gebruik

Uit een enquête die de BV-OECO liet uitvoeren in verband met betalingsproblemen kwam onder meer naar voren dat personen die vaker betaalmoeilijkheden hadden, liever hun facturen op papier blijven ontvangen. Dit stelt hen beter in staat om hun betalingen op te volgen.

Digitalisering, zelfs als er een mogelijkheid bestaat om papieren documenten te vragen, wordt door consumenten ervaren als een verschuiving van de verantwoordelijkheid. Men gaat ervan uit dat de consument digitaal meekan, en dat het aan hem is om het tegendeel aan te geven. De communicatie die hiertoe van de consument verwacht wordt, is vaak administratief moeilijk of voelt voor bepaalde consumenten dwingend of stigmatiserend aan.

Ainsi, l'AB-REOC a été informée du fait que certaines entreprises, sans demander l'avis du consommateur, adaptent le mode de facturation pour envoyer les factures par e-mail. La demande pour continuer à recevoir des factures papier doit souvent être renouvelée chaque année et/ou être effectuée par voie électronique. Les consommateurs sont poussés à effectuer des paiements numériques ou automatiques par le biais de remises. Dans plusieurs secteurs clés (banques, assurances, énergie), les contrats entièrement numériques sont généralement moins chers. Pour les personnes ayant des difficultés de paiement, il est toutefois plus facile de vérifier une facture sur papier avant de la payer. Elles sont moins enclines à vérifier rétrospectivement une facture qui a été payée par domiciliation ou par paiement automatique. De ce fait, elles ne bénéficient pas non plus des remises précitées. Il arrive en outre que des consommateurs acceptent malgré eux le contrat numérique "moins cher", mais se perdent ensuite dans les arcanes de l'administration numérique, avec toutes les conséquences que cela entraîne.

Cette problématique n'est pas propre au secteur commercial. Le secteur public devrait montrer le bon exemple et placer l'inclusion en ligne et hors ligne au centre de ses préoccupations. L'AB-REOC a eu vent de divers problèmes liés à la facturation dans le secteur public. Tout le monde sait que les personnes qui sont en situation de précarité et qui ne maîtrisent pas le numérique hésitent à prendre le train, de peur de devoir payer le prix majoré du tarif à bord. Le fait que certains tarifs préférentiels ne soient accessibles que via l'application SNCB est également problématique.

Il en va de même concernant le fait que de nombreux citoyens ont activé leur eBox sans le savoir. Une fois l'eBox activée, un nombre croissant de factures (parfois non sollicitées) leur parviennent de ce biais, vu le nombre croissant d'organisations participantes. Une action proactive du citoyen/consommateur est requise, via le site internet ou l'application, pour modifier cette activation. En outre, il n'est pas possible de différencier le choix suivant le service public.

Des alternatives non numériques doivent continuer d'exister, tant pour l'interaction entre les citoyens et l'autorité que pour l'accès aux services privés (en particulier les services essentiels). Les consommateurs doivent continuer de pouvoir choisir librement et d'adapter facilement ce choix, selon leurs besoins. La communication non numérique doit être l'option par défaut et les consommateurs/citoyens doivent pouvoir choisir expressément la communication numérique (*opt-in*). Si les alternatives non numériques sont supprimées, cela fait peser une lourde responsabilité sur les consommateurs les plus faibles.

Zo kreeg de BV-OECO melding van het feit dat bedrijven ongevraagd de facturatiwijze aanpassen naar facturen per mail. Een verzoek om facturen op papier te blijven ontvangen, moet vaak jaarlijks herhaald worden en/of moet digitaal gebeuren. Consumenten worden middels kortingen in de richting van digitale of automatische betalingen geduwd. In verschillende essentiële sectoren (banken, verzekeringen, energie) zijn de volledige digitale contracten stevast goedkoper. Voor personen met betalingsmoeilijkheden is het echter makkelijker om een factuur op papier te controleren alvorens ze te betalen. Ze zijn minder geneigd om een factuur die via domiciliëring of automatische betaling werd voldaan, achteraf te controleren. Deze consumenten lopen daardoor bovendien de genoemde kortingen mis. Verder gebeurt het dat consumenten het "goedkopere" digitale contract node aanvaarden, maar zich daarna verliezen in de digitale administratie met alle gevolgen van dien.

Deze problematiek is niet eigen aan de commerciële sector. De publieke sector zou het goede voorbeeld moeten stellen en inclusiviteit on- en offline centraal moeten stellen. De BV-OECO heeft weet van diverse problemen omtrent facturatie in de publieke sector. Het is geweten dat niet-digitaal vaardige personen in armoede ervoor terugdeinzen de trein te nemen, uit schrik dat ze de verhoogde prijs van het boordtarief zullen moeten betalen. Ook het feit dat sommige voordeeltarieven enkel via de NMBS-app toegankelijk zijn, is problematisch.

Datzelfde geldt voor het feit dat nogal wat burgers, zonder het zelf te beseffen, hun eBox hebben geactiveerd. Eenmaal de eBox geactiveerd, bereikt hen – gelet op het groeiend aantal deelnemende organisaties – een stijgend aantal facturen (soms ongevraagd) op deze manier. Er is een positieve handeling van de burger/consument vereist, via de website of applicatie, om dit aan te passen. Bovendien is het niet mogelijk een verschillende keuze te maken naargelang de overheidsdienst.

Niet-digitale alternatieven moeten blijven bestaan, zowel voor de interactie tussen burgers en de overheid als voor wat de toegang tot (in het bijzonder essentiële) private dienstverlening betreft. De consument moet daarin de vrije keuze blijven hebben, en moet deze steeds eenvoudig kunnen aanpassen naargelang zijn behoefte. Niet-digitale communicatie moet de standaardoptie zijn, waarbij consumenten/burgers uitdrukkelijk moeten kunnen kiezen voor digitale communicatie (*opt-in*). Als niet-digitale alternatieven worden geschrapt, legt dit een zware verantwoordelijkheid bij zwakkere consumenten.

Intégrer l'accessibilité dès le début (inclusion dès la conception) et impliquer autant que possible les groupes cibles

Trop souvent, lors du développement de nouveaux services ou applications (en ligne), la question de l'accessibilité n'est prise en compte qu'en dernier lieu. L'accessibilité ne peut par conséquent plus être intégrée de manière optimale. L'accessibilité doit donc être envisagée dès le début du processus.

À la lumière de ce qui précède, l'AB-REOC préconise:

— que dans les formations en informatique appliquée et en génie logiciel, une attention particulière soit accordée à la conception inclusive (par exemple, par le biais d'un cours d'"éthique de la programmation");

— que les représentants des secteurs essentiels adoptent un code de conduite sur le développement des applications, dans lequel ils s'engagent concrètement à impliquer également des groupes cibles spécifiques, dont au moins des représentants des personnes handicapées et des représentants des personnes en situation de précarité, dans les panels d'utilisateurs qui doivent tester les nouvelles applications avant leur lancement sur le marché;

— qu'une attention particulière soit également accordée à la problématique des mises à jour. En effet, il apparaît que les aspects liés à l'inclusion sont souvent oubliés lors de la mise à jour des applications, de sorte qu'une application qui était facilement accessible n'est soudain plus utilisable. Les développeurs d'applications de fournisseurs de services essentiels devraient également faire la distinction entre les mises à jour nécessaires pour la sécurité et celles qui ne le sont pas. En effet, pour les personnes ayant peu de compétences numériques, un changement dans le design d'une application est très perturbant;

— qu'en ce qui concerne le secteur public, l'autorité veille à ce que la communication numérique soit aussi conviviale que possible, de manière à ce que le choix de l'option numérique devienne plus attrayant. Afin de suivre la situation de près, il est important que chaque service public mette en place une cellule d'e-inclusion, chargée de tester l'e-inclusion lors du développement du service numérique. De tels tests d'e-inclusion impliquent une évaluation préalable du futur impact de la numérisation de certains services, avec une attention particulière pour les groupes à risque. Il convient également de mettre en place les mesures nécessaires pour prévenir les conséquences négatives potentielles. Une implication active de toutes les parties prenantes est également

Neem toegankelijkheid mee vanaf het begin (inclusie by design) en betrek de doelgroepen zoveel als mogelijk

Al te vaak wordt er bij de ontwikkeling van nieuwe (online-)diensten of toepassingen maar in laatste instantie gedacht aan de vraag naar toegankelijkheid. Hierdoor kan toegankelijkheid niet meer op een optimale manier geïntegreerd worden. De toegankelijkheidsvragen moeten dan ook gesteld worden vanaf het begin van het proces.

In het licht van het voorgaande pleit de BV-OECO ervoor:

— dat er in de opleidingen toegepaste informatica en software engineering specifieke aandacht wordt besteed (bijvoorbeeld via een vak "ethiek van het programmeren") aan inclusie *by design*;

— dat de vertegenwoordigers van de essentiële sectoren een gedragscode afsluiten over de app-ontwikkeling waarin ze concrete afspraken maken om ook specifieke doelgroepen, waaronder minstens vertegenwoordigers van personen met een handicap en vertegenwoordigers van personen in armoede, te betrekken in de gebruikerspanels die nieuwe applicaties dienen te testen vooraleer deze op de markt komen;

— dat er eveneens aandacht is voor de problematiek van updates. Het blijkt immers dat de inclusie-aspecten vaak worden vergeten bij updates van applicaties, waardoor een applicatie die eerst vlot toegankelijk was, plots niet meer bruikbaar is. De ontwikkelaars voor applicaties van essentiële dienstverleners zouden eveneens een onderscheid moeten maken tussen updates die noodzakelijk zijn voor de veiligheid en updates die dat niet zijn. Voor mensen die een gebrekkige digitale kennis hebben, is een verandering van design van een applicatie immers zeer verwarrend.

— dat, wat de publieke sector betreft, de overheid ervoor zorgt dat digitale communicatie zo gebruiksvriendelijk mogelijk wordt gemaakt, zodat de keuze voor de digitale optie de meest aantrekkelijke wordt. Om de vinger aan de pols te houden is het belangrijk dat elke overheidsdienst een e-inclusiecel opricht, die tot taak heeft e-inclusietoetsen uit te voeren bij de ontwikkeling van digitale dienstverlening. Dergelijke e-inclusietoetsen impliceren dat *ex ante* dient geëvalueerd te worden wat de impact zal zijn van het digitaliseren van bepaalde dienstverlening, met bijzondere aandacht voor risicogroepen. Hierbij dienen ook de nodige maatregelen uitgewerkt te worden die potentiële negatieve gevolgen voorkomen. Hierbij is ook een actieve betrokkenheid van

importante, notamment par le biais d'enquêtes, de sessions d'information et de forums de participation, en partant toujours d'une logique d'inclusion.

C. Exposé introductif de MM. Jérôme Aass et David Baele, médiateurs fédéraux

M. David Baele (médiateur fédéral) fait remarquer que c'est surtout la crise du coronavirus qui a accéléré la numérisation des services de l'autorité fédérale. Les contacts numériques avec l'autorité fédérale ne se déroulaient pas toujours très facilement, ce qui a donné lieu à de nombreuses plaintes adressées au médiateur fédéral. Celui-ci a constaté que le citoyen n'occupait pas toujours une place centrale, qu'il était souvent la première victime des bugs et que les procédures n'étaient pas toujours au point. C'est inacceptable.

Le médiateur fédéral reçoit des plaintes de citoyens concernant le fonctionnement de l'administration fédérale. Ces dernières années, les plaintes étaient souvent liées à la numérisation des services. Parfois, une solution immédiate peut être trouvée pour le citoyen (médiation) en collaboration avec l'administration. Mais il peut aussi s'agir de problèmes récurrents qui nécessitent une approche structurelle (recommandation).

Le médiateur fédéral travaille ainsi dans une sorte de "boucle de feedback": le législateur élabore des lois qui sont appliquées par l'administration dans la vie quotidienne du citoyen. Celui-ci signale les dysfonctionnements au médiateur fédéral, qui cherche des solutions pour améliorer les services administratifs et suggère, le cas échéant, une initiative législative.

Le médiateur fédéral préconise le développement d'une administration centrée sur le citoyen. Concrètement, cela signifie que cette administration doit être performante, mais en même temps accessible et humaine. L'administration doit pouvoir répondre aux attentes légitimes des citoyens. Ces derniers doivent pouvoir exercer leurs droits et devoirs. Le contact avec l'administration doit être facile et ne doit pas effrayer les citoyens.

La numérisation procure un certain nombre d'avantages, tant à l'administration qu'aux citoyens, par le fait qu'elle améliore et simplifie les services. Dans de nombreux cas, tout le monde est gagnant: la numérisation permet à l'administration d'économiser du personnel, tandis que les citoyens sont aidés de manière plus rapide et plus efficace, sans devoir se déplacer.

Il existe néanmoins certains points d'attention. Il y a par exemple des seuils à franchir. Tous les citoyens

alle stakeholders van belang, onder meer door middel van enquêtes, informatiemomenten en participatiefora, waarbij er steeds wordt vertrokken vanuit een inclusieve logica.

C. Inleidende uiteenzetting van de heren Jérôme Aass en David Baele, federale Ombudsmannen

De heer David Baele (federale Ombudsman) merkt op dat, vooral onder invloed van de coronacrisis, de digitalisering van de dienstverlening door de federale overheid in een stroomversnelling is geraakt. Die digitale contacten met de federale overheid verliepen niet altijd even vlot, hetgeen zich vertaalt heeft in talloze klachten bij de federale Ombudsman. Die heeft daarbij gemerkt dat de burger niet steeds centraal stond; burgers waren vaak de eerste slachtoffers van bugs en de procedures stonden niet altijd op punt. Dit is onaanvaardbaar.

De federale Ombudsman ontvangt klachten van burgers omtrent de werking van de federale administratie. De jongste jaren hangen de klachten vaak samen met de digitalisering van de dienstverlening. Soms kan er in samenwerking met de administratie in een directe oplossing worden voorzien voor de burger (bemiddeling); soms is er echter sprake van wederkerende problemen die een structurele aanpak vragen (aanbeveling).

Op die manier werkt de federale Ombudsman in een soort van "feedbacklus": de wetgever maakt wetten die door de administratie worden toegepast op het dagelijkse leven van de burger. Die geeft signalen aan de federale Ombudsman waar het mank loopt, waarbij die laatste op zoek gaat naar oplossingen om de administratieve dienstverlening te verbeteren en daarbij in voorkomend geval een wetgevend initiatief oppert.

De federale Ombudsman pleit voor de uitbouw van burgergerichte administratie. Dit betekent concreet een administratie die performant is, maar die tegelijk toegankelijk en menselijk is. De overheid moet kunnen voldoen aan de legitieme verwachtingen van de burgers. Die laatste moeten hun rechten en plichten kunnen vervullen. Contact met de overheid moet laagdrempelig zijn en mag de burgers niet afschrikken.

De digitalisering brengt zowel voor de administratie als voor de burger een aantal voordelen met zich mee, in de vorm van een betere en eenvoudiger dienstverlening. In veel gevallen is er sprake van een win-winsituatie; de digitalisering stelt de overheid in staat te besparen op personeel, terwijl burgers sneller en efficiënter geholpen worden, zonder zich te hoeven verplaatsen.

Toch zijn er ook een aantal aandachtspunten. Zo is er sprake van drempels. Niet alle burgers hebben de

n'ont pas les moyens d'accéder à internet ou d'acheter le matériel nécessaire. Les bugs et les problèmes informatiques constituent un autre inconvénient. En outre, la législation, et donc les dossiers, deviennent de plus en plus complexes. Enfin, l'utilisation poussée d'applications peut générer un manque d'empathie et déshumaniser en partie les contacts avec l'administration.

Ces dernières années, le médiateur fédéral a reçu plusieurs dossiers de différentes administrations montrant que, dans certains cas, les services ne fonctionnaient pas de manière optimale pour certains groupes. Il s'agit d'une conséquence de la numérisation.

Comme nous l'avons dit, le médiateur fédéral plaide en faveur d'une administration accessible et humaine. Cela implique, entre autres, une administration qui prend en compte les limitations de certains groupes. Il peut s'agir de personnes ayant de faibles compétences numériques, de personnes en situation de précarité, de personnes handicapées et de personnes âgées.

Le médiateur fédéral prône la coexistence de différents canaux de communication. Outre les canaux numériques qu'il peut utiliser, le citoyen doit avoir la possibilité de contacter l'administration par téléphone ou de prendre un rendez-vous en personne.

M. Jérôme Aass (médiateur fédéral) souligne que l'autorité doit offrir un service performant. Elle doit se doter des moyens nécessaires qui lui permettent d'organiser un service public de grande qualité. Cela suppose, entre autres, que lorsqu'elle lance de nouvelles applications, elle doit tenir compte de l'utilisateur final. L'application doit non seulement être utile pour le citoyen, mais également avoir été suffisamment testée pour que le citoyen puisse l'utiliser facilement. À cet égard, l'autorité doit utiliser des technologies performantes, pour pouvoir appliquer notamment le principe "only once" et l'octroi automatique des droits. En outre, le citoyen doit pouvoir compter sur le fait que l'administration recourt à du personnel en suffisance et qualifié. Les économies linéaires constantes mettent le cadre du personnel de l'autorité fédérale sous pression, à tel point que certaines administrations ne parviennent plus à remplir correctement leurs missions. Il va sans dire que les services aux citoyens en pâtissent. En outre, il est important que l'autorité prévoie des mesures transitoires, notamment pour accompagner le citoyen dans l'utilisation de nouvelles applications et pour remédier aux maladies de jeunesse dont souffrent ces applications. Enfin, l'autorité doit communiquer de

moyens om toegang te hebben tot het internet of om de nodige toestellen aan te schaffen. Een ander nadeel zijn bugs en informaticaproblemen. Verder is het zo dat de wetgeving, en dus de dossiers, hoe langer hoe complexer worden. Tot slot kan het doorgedreven gebruik van applicaties leiden tot een gebrek aan empathie; de contacten met de overheid worden voor een deel ontmenselijkt.

De laatste jaren ontvangt de federale Ombudsman verschillende dossiers van diverse administraties waaruit blijkt dat de dienstverleningen voor bepaalde groepen in bepaalde gevallen niet zo vlot verloopt. Dit is een gevolg van de digitalisering.

Zoals gezegd breekt de federale Ombudsman een lans voor een toegankelijke en menselijke overheid. Dit impliceert onder meer een overheid die rekening houdt met de beperkingen van bepaalde groepen. Dat kan gaan om mensen met zwakke digitale vaardigheden, personen in armoede, mensen met een beperking en ouderen.

De federale Ombudsman pleit voor het naast elkaar bestaan van verschillende communicatiekanalen. Naast digitale kanalen dient de burger de mogelijkheid te hebben om de administratie telefonisch te contacteren alsook om een fysieke afspraak in te plannen.

De heer Jérôme Aass (federale Ombudsman) geeft aan dat de overheid een performante dienstverlening moet aanbieden. Ze dient te voorzien in de nodige middelen die haar toelaten een openbare dienst van hoge kwaliteit te organiseren. Dit veronderstelt onder meer dat wanneer de overheid nieuwe applicaties lanceert, ze daarbij rekening moet houden met de eindgebruiker. De applicatie moet niet enkel nuttig zijn voor de burger, maar ook voldoende getest zijn om ervoor te zorgen dat de burger ze gemakkelijk kan gebruiken. De overheid moet daarbij gebruikmaken van performante technologieën, onder meer met het oog op de toepassing van het *only once*-principe en de automatische rechtentoekenning. Voorts moet de burger erop kunnen rekenen dat de overheid een beroep doet op voldoende en gekwalificeerd personeel. Aanhoudende lineaire besparingen zetten het personeelskader van de federale overheid onder druk, in die mate dat bepaalde administraties er niet meer in slagen hun opdrachten op een correcte manier te vervullen. Het hoeft geen betoog dat de dienstverlening aan de burger daaronder lijdt. Daarnaast is het belangrijk dat de overheid voorziet in overgangsmaatregelen, onder meer om de burger te begeleiden bij het gebruik

manière claire et transparente lorsque des problèmes surviennent.

M. Aass aborde ensuite un certain nombre de dossiers qui illustrent les problèmes auxquels les citoyens peuvent être confrontés dans leur relation avec l'autorité fédérale dans le cadre de l'accélération de la numérisation.

Un premier dossier concerne l'eBox, de plus en plus utilisée par les services publics. Le médiateur fédéral a été contacté par plusieurs citoyens dont l'eBox avait été activée à leur insu, de sorte qu'ils n'avaient pas pu prendre connaissance de communications importantes (par exemple des mises en demeure). Il est compliqué de désactiver une eBox activée. Cela pose donc un problème pour ceux qui ne veulent ou ne parviennent pas à utiliser l'eBox.

Un deuxième dossier concerne les allocations aux personnes handicapées. Lorsque la Direction générale Personnes handicapées du SPF Sécurité sociale a commencé à utiliser un nouveau système informatique et à réorganiser ses services il y a quelques années, elle a rencontré des problèmes informatiques. Cela a entraîné des retards dans le traitement des dossiers, de sorte que les demandeurs devaient parfois attendre des mois avant de recevoir leur allocation. Ils n'ont eu droit ni à des arriérés ni à des intérêts. À la suite d'une recommandation du médiateur fédéral, la loi a été modifiée, de manière à ce que les allocations puissent être octroyées rétroactivement.

Un troisième cas est celui de la proposition de déclaration simplifiée que de plus en plus de citoyens reçoivent du SPF Finances. Pour y apporter des corrections le cas échéant, les contribuables doivent utiliser l'application MyMinfin. Or, nombreux sont ceux qui n'y parviennent pas.

Le SPF Justice a créé un système de paiement électronique pour les amendes routières. L'autorité part du principe que le citoyen qui paie une amende routière ne la conteste pas. Or, beaucoup de citoyens n'ont pas compris qu'il est impossible de payer et de contester à la fois une amende. En utilisant une formulation plutôt contraignante dans le courrier qu'elle adresse aux citoyens, l'autorité incite ces derniers à payer immédiatement l'amende. Une fois l'amende payée, la contestation est considérée comme étant sans objet. Grâce à l'intervention du médiateur fédéral, il est désormais

van nieuwe applicaties en om een antwoord te kunnen bieden op de kinderziektes waaraan die applicaties lijden. Ten slotte moet de overheid op een duidelijke en transparante manier communiceren wanneer er zich problemen voordoen.

De heer Aass gaat vervolgens dieper in op een aantal dossiers die een illustratie vormen van de problemen die burgers kunnen ondervinden in hun relatie met de federale overheid als gevolg van de voortschrijdende digitalisering.

Een eerste dossier betreft de eBox, waarvan een toenemend aantal overheidsdiensten gebruik maken. De federale Ombudsman werd gecontacteerd door meerdere burgers wier eBox buiten hun medeweten was geactiveerd, waardoor ze geen kennis hadden kunnen nemen van belangrijke mededelingen (vb. ingebrekestellingen). Het is ingewikkeld om een geactiveerde eBox te deactiveren. Dit vormt dus een probleem voor degenen die de eBox niet willen of kunnen gebruiken.

Een tweede dossier betreft de tegemoetkomingen aan personen met een handicap. Toen de Directie-Generaal voor Personen met een handicap van de FOD Sociale Zekerheid enkele jaren terug een nieuw informaticasysteem in gebruik nam en een reorganisatie van haar diensten doorvoerde, had zij af te rekenen met informaticaproblemen. Dit leidde tot vertragingen in de behandeling van dossiers, waardoor aanvragers soms maandenlang moesten wachten op hun uitkering. Ze hadden recht op achterstallen noch intresten. Als gevolg van de aanbeveling van de federale Ombudsman is er een wetswijziging doorgevoerd waardoor de tegemoetkomingen met terugwerkende kracht konden toegekend worden.

Een derde dossier is dat van het voorstel van vereenvoudigde aangifte dat hoe langer hoe meer burgers vanwege de FOD Financiën ontvangen. Om daarin desgevallend verbeteringen aan te brengen, dienen belastingplichtigen gebruik te maken van de applicatie MyMinfin. Vele burgers kunnen daaruit echter geen wijs worden.

De FOD Justitie heeft een digitaal betalingssysteem voor verkeersboetes in het leven geroepen. De overheid gaat ervan uit dat de burger die een verkeersboete betaalt, deze niet betwist. Voor vele burgers was het evenwel onduidelijk dat het onmogelijk was om een boete tegelijk te betalen en te betwisten. Door het gebruik van eerder dwingende taal in de correspondentie vanwege de overheid worden burgers ertoe aangezet de verkeersboete meteen te betalen. Eenmaal de boete betaald, werd de betwisting beschouwd als zijnde zonder voorwerp. Door de tussenkomst van de federale Ombudsman wordt

précisé sur le site internet qu'il n'est pas possible de contester une amende qui a été payée et les citoyens peuvent dorénavant aussi introduire une plainte.

Un dernier dossier concerne les primes énergie introduites dans le contexte de la crise énergétique, comme les allocations de chauffage pour les ménages se chauffant au mazout ou au propane en vrac (chèque mazout) et pour les ménages se chauffant aux pellets en vrac, ainsi que les forfaits de base pour le gaz et l'électricité. Le chèque mazout, par exemple, doit être demandé par les citoyens eux-mêmes, soit en ligne, soit par lettre recommandée. Le SPF Économie doit vérifier si la demande remplit les conditions et correspond aux données du fournisseur. En cas de problème, le système informatique refuse l'octroi de la prime. Sur la décision qui est envoyée au demandeur, il est uniquement indiqué que la demande ne remplit pas les conditions. Le motif exact du refus n'est pas précisé. Or, il est important que le demandeur sache exactement pourquoi la prime lui a été refusée, afin qu'il puisse vérifier si la décision de refus est justifiée. Le médiateur fédéral est en pourparlers avec le SPF Économie pour qu'il soit remédié à cette situation.

Le médiateur fédéral fait partie du réseau belge des médiateurs (Ombudsman.be). Ce réseau oriente les citoyens vers le bon médiateur, que la plainte concerne un service ou une organisation du secteur public ou privé. Ombudsman.be a adopté en 2020 une résolution appelant les autorités fédérales, régionales et locales à prendre les mesures nécessaires pour considérer l'accès à l'internet comme un besoin essentiel, au même titre que la distribution et la fourniture d'eau, de gaz naturel et d'électricité. Au niveau fédéral, cela s'est traduit dans la recommandation 2021/02 du médiateur fédéral au parlement fédéral, dans laquelle le médiateur fédéral recommande de reconnaître le droit d'accès à l'internet comme un droit fondamental en complétant l'article 23, alinéa 3, de la Constitution, et d'étendre le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine au droit d'accès à l'internet. Cette recommandation est actuellement examinée par la commission de la Constitution et du Renouveau institutionnel de la Chambre des représentants. La réalisation d'un accès effectif à l'internet pour tout un chacun suppose l'intervention de différents niveaux de pouvoir. L'inscription de ce droit dans la Constitution pourrait constituer une base juridique commune sur laquelle chaque niveau de pouvoir pourrait fonder les mesures nécessaires qui relèvent de sa compétence.

thans op de website verduidelijkt dat het niet mogelijk is een betaalde boete te betwisten en is het voortaan ook mogelijk voor de burger om een klacht in te dienen.

Een laatste dossier heeft betrekking op de energiepremies die naar aanleiding van de energiecrisis in het leven werden geroepen, waaronder de verwarmingstoelagen voor huishoudens die verwarmen met huisbrandolie of propaan in bulk (stookoliecheque) en voor gezinnen die met pellets in bulk verwarmen alsook de basispakketten voor gas en elektriciteit. De stookoliecheque bijvoorbeeld moest door de burger zelf worden aangevraagd, hetzij online hetzij per aangetekende brief. De FOD Economie moet nagaan of de aanvraag aan de voorwaarden voldoet en overeenkomt met de gegevens van de leverancier. Is er een probleem, dan weigert het informaticasysteem de toekenning van de premie. Op de beslissing die de aanvrager krijgt toegestuurd, staat alleen dat hij niet aan de voorwaarden voldoet; ze geeft niet aan wat juist de reden van de weigering is. Het is echter belangrijk dat de aanvrager weet waarom de premie precies werd geweigerd, zodat hij kan nagaan of de weigeringsbeslissing terecht is. De federale Ombudsman is in bespreking met de FOD Economie teneinde deze situatie te verhelpen.

De federale Ombudsman maakt deel uit van het Belgisch netwerk van de ombudsmannen (Ombudsman.be). Dit netwerk wijst burgers de weg naar de juiste ombudsman, of de klacht nu een dienst of organisatie uit de publieke dan wel de private sector betreft. Ombudsman.be heeft in 2020 een resolutie aangenomen waarin de federale, regionale en lokale overheden worden opgeroepen om de nodige maatregelen te treffen om de toegang tot internet te beschouwen als een basisbehoefte, net zoals de distributie en levering van water, aardgas en elektriciteit. Op federaal niveau heeft zich dat vertaald in de aanbeveling 2021/02 van de federale Ombudsman aan het federale Parlement, waarin deze aanbeveelt om het recht op toegang tot het internet als een basisrecht te erkennen door artikel 23, derde lid, van de Grondwet aan te vullen en het recht op een menswaardig leven uit te breiden met het recht op toegang tot het internet. Deze aanbeveling wordt thans besproken in de commissie voor Grondwet en Institutionele Vernieuwing van de Kamer. Het realiseren van een effectieve toegang tot internet voor eenieder veronderstelt de tussenkomst van verschillende beleidsniveaus. De inschrijving van dit recht in de Grondwet zou een gemeenschappelijke rechtsgrondslag kunnen vormen waarop elk beleidsniveau de noodzakelijke maatregelen die tot zijn bevoegdheid behoren, kan stellen.

D. Exposé introductif de M. Peter Dhaese, collaborateur auprès de la cellule Défense des intérêts, OKRA

M. Peter Dhaese (OKRA) fait observer qu'en Belgique, les prix des forfaits télécoms sont relativement chers par rapport à nos pays voisins, ce que confirment les résultats publiés par Test Achats à la suite d'une table ronde organisée le 2 septembre 2021. Le nouveau tarif social télécoms, qui doit encore être publié dans un arrêté d'exécution, pourrait partiellement y remédier, car on constate que pour beaucoup de personnes âgées, et en particulier les plus âgées, l'aspect financier joue un rôle important.

En ce qui concerne les compétences et aptitudes numériques, l'OKRA constate que beaucoup d'études donnent une image quelque peu erronée de la situation. Il est souvent demandé à une personne si elle possède un smartphone. Mais aucune question n'est posée sur la manière dont les personnes âgées utilisent ce smartphone. La situation suivante est typique: une personne âgée reçoit un smartphone en cadeau de ses petits-enfants. Elle essaie ensuite d'y installer quelques applications. Comme elle n'y arrive pas, elle range le smartphone et ne l'utilise plus. Mais lorsqu'on lui demande si elle possède un smartphone, elle répond par l'affirmative, alors qu'en réalité, elle ne l'utilise pas. Une étude quantitative donne donc une image partiellement erronée. Une véritable étude qualitative, pour savoir dans quelle mesure les personnes interrogées maîtrisent réellement la technologie, donnerait un tout autre résultat.

Il a été dit qu'un groupe de plus en plus important de personnes âgées est familiarisé ou se familiarise avec la technologie. Il faut nuancer ce propos: très peu de données sont disponibles concernant les personnes âgées de plus de septante-cinq ans. Cette situation est problématique, car c'est précisément ce groupe-là qui est le plus vulnérable lorsqu'il s'agit de compétences numériques. Statbel fournit des données jusqu'à l'âge de 74 ans.

Une étude menée par l'Université de Gand dans le cadre de l'IMEC *digimeter* prend toutefois en compte les personnes de plus de 75 ans. Les résultats des premières enquêtes qui livrent ces données concernent l'année civile 2022. Les enquêtes 2023, auxquelles l'OKRA participe également, se sont déroulées jusqu'au 30 octobre 2023. Les nombreux témoignages montrent que le groupe des personnes les plus âgées constitue le groupe le plus vulnérable. Pour ces personnes, il est difficile d'acquérir de telles compétences. Il ne s'agit

D. Inleidende uiteenzetting van de heer Peter Dhaese, medewerker cel Belangenbehartiging, OKRA

De heer Peter Dhaese (OKRA) merkt op dat de prijzen van telecombundels in België relatief duur zijn in vergelijking met de ons omringende landen. Deze bewering wordt bevestigd door de resultaten die Testaankoop naar aanleiding van een rondetafelgesprek van 2 september 2021 heeft bekendgemaakt. Het nieuwe sociaal telecomtarief, waarvoor de uitvoeringsbesluiten nog moeten worden uitgevaardigd, zou hieraan gedeeltelijk tegemoet kunnen komen omdat er wordt vastgesteld dat bij heel wat oudere mensen, en in het bijzonder de oudsten onder hen, het financiële aspect een belangrijke rol speelt.

Voor wat betreft de digitale competenties en vaardigheden stelt OKRA vast dat heel wat onderzoek een toch enigszins vertekend beeld geeft. Veelal wordt men bevraagd naar het bezit van een smartphone, maar er wordt niet onderzocht op welke wijze de ouderen deze smartphone gebruiken. De volgende situatie is kenmerkend: ouderen krijgen als cadeau een smartphone van hun kleinkind; zij proberen dan een aantal apps te installeren op dit apparaat. Aangezien dit niet lukt wordt de smartphone opgeborgen en niet meer gebruikt. Maar er wordt dan wel bevestigend geantwoord op de vraag of men een smartphone bezit, terwijl het toestel eigenlijk niet gebruikt wordt. Een kwantitatief onderzoek geeft dus gedeeltelijk een verkeerd beeld; een echt kwalitatief onderzoek om na te gaan in welke mate men echt mee is met de technologie, zou een heel ander resultaat geven.

Er wordt opgemerkt dat een groter wordende groep ouderen vertrouwd is of vertrouwd geraakt met technologie; hierbij past de nuance dat er zeer weinig gegevens beschikbaar zijn van ouderen die meer dan vijfenzeventig jaar oud zijn. Dat is problematisch omdat het juist deze groep betreft die het meest kwetsbaar is als het gaat over digitale competenties. Tot de leeftijd van vierenzeventig jaar zijn er gegevens beschikbaar van Statbel.

In een onderzoek, uitgevoerd door de UGent in het kader van de Imec *digimeter*, maakt men wel een onderscheid naar 75-plussers. De resultaten van de eerste onderzoeken, waarvoor deze gegevens beschikbaar zijn, betreffen het kalenderjaar 2022. Het onderzoek van 2023, waaraan ook OKRA meewerkt, loopt nog tot 30 oktober 2023. Uit de vele getuigenissen blijkt dat de oudste groep van ouderen de meest kwetsbare groep vormt. Voor hen is het moeilijk om dergelijke vaardigheden aan te leren. Hierbij gaat het niet alleen om intelligentie.

pas uniquement d'intelligence. Il s'agit également d'une sorte d'état d'esprit dans lequel les personnes pensent que "(le numérique,) ce n'est plus pour moi" et le laissent dès lors à la jeune génération.

Pour enseigner de nouvelles compétences à des groupes cibles spécifiques, l'approche *peer-to-peer* est très importante. Des personnes âgées sont chargées d'enseigner de nouvelles compétences numériques à d'autres personnes âgées. Le niveau de beaucoup de formations organisées pour les personnes âgées est trop élevé, car on connaît mal les obstacles auxquels elles sont confrontées. On connaît mal aussi le rythme d'apprentissage des personnes âgées. Par exemple, quand on leur demande d'appuyer sur la touche de fonction F5, elles appuient sur la touche alphabétique F, puis sur la touche numérique 5, et bien sûr, ça ne marche pas. Il est difficile d'enseigner de nouvelles compétences à un grand groupe de personnes âgées, sauf si on applique le système *trainer-the-trainer*, où des personnes âgées enseignent des compétences numériques à d'autres personnes âgées. Les associations actives dans l'enseignement des compétences numériques ont donc besoin d'un soutien maximal. La FRB lance par exemple régulièrement des appels à projets sur ce thème, pour permettre l'enseignement de ces compétences à un grand groupe de personnes âgées.

M. Dhaese constate qu'il existe beaucoup de barrières mentales. Les services non numériques sont progressivement abandonnés au profit de solutions numériques. Au cours de ces deux dernières années, ce phénomène a été observé surtout dans le secteur bancaire, notamment par la réduction du nombre d'agences bancaires et de distributeurs automatiques de billets. Les personnes qui ne parviennent pas à utiliser ces solutions doivent demander de l'aide, ce qui provoque un sentiment d'abandon dont les conséquences sur le bien-être mental ne doivent pas être sous-estimées. Elles se disent alors qu'elles n'y arrivent plus et qu'on ne tient plus compte d'elles. Elles font appel aux autres, mais psychologiquement, elles ont le sentiment de ne plus être prises en compte. Une solution pragmatique pourrait être le système de procuration, mais c'est sans compter sur l'aspect psychologique: il est difficile pour une personne âgée de se dire que, faute de compétences numériques, elle doit demander de l'aide pour tout. Il est important que les personnes puissent conserver leur indépendance et diriger leur propre vie le plus longtemps possible. Le système de procuration a été conçu à l'origine pour apporter une solution aux personnes incapables d'exprimer leur volonté et leur permettre de faire régler certaines choses à leur place. Il ne faut pas sous-estimer l'aspect psychologique pour les personnes âgées, qui veulent rester responsables de leur propre vie le plus longtemps possible.

Het is ook een soort mindset waarbij men redeneert dat "het (digitale) niet meer voor mij is" en men laat het dan maar over aan de jongere generatie.

Bij het aanleren van nieuwe vaardigheden voor specifieke doelgroepen is de "*peer-to-peer*-aanpak" zeer belangrijk. Ouderen staan in voor het aanleren van nieuwe digitale vaardigheden bij andere ouderen. Vele cursussen zijn voor ouderen te hoog gegrepen aangezien men onvoldoende besef heeft van de drempels waarmee zij geconfronteerd worden. Er is ook te weinig inzicht in het leertempo van ouderen. Bijvoorbeeld bij de vraag "druk op de functietoets F5" drukt iemand op de lettertoets F en dan op de cijfertoets 5, en natuurlijk werkt het dan niet. Het aanleren van nieuwe vaardigheden bij een grote groep ouderen is moeilijk tenzij men het "*train-the-trainer*-systeem" toepast, waarbij ouderen digitale vaardigheden bij andere ouderen aanleren. Verenigingen die werken rond het aanleren van digitale competenties moeten dus maximaal ondersteund worden. De KBS bijvoorbeeld organiseert regelmatig projectoproepen over dit thema zodat het mogelijk wordt om bij een grote groep ouderen deze competenties aan te leren.

De heer Dhaese stelt vast dat er veel mentale drempels bestaan. Daarmee wordt bedoeld dat de niet-digitale dienstverlening wordt afgebouwd wat leidt naar digitale oplossingen. Dit is de laatste twee jaar vooral in de banksector vastgesteld door met name het afbouwen van het aantal bankkantoren én geldautomaten. Wie niet mee kan zal hulp vragen en op zo'n manier wordt aan de mensen een stuk hulpeloosheid aangeleerd waarvan men de gevolgen niet mag onderschatten op het mentale welzijn. De idee leeft dan: "Ik kan niet meer mee" en "Met mij wordt geen rekening meer gehouden". Men doet beroep op anderen maar psychologisch krijgt men het gevoel dat er met hem of haar geen rekening meer wordt gehouden. Een pragmatische oplossing zou het volmachtensysteem kunnen zijn, maar men gaat hierbij voorbij aan het mentale aspect; het is moeilijk voor de ouderen om te beseffen dat door een gebrek aan digitale vaardigheden men voor alles hulp moet vragen. Het is belangrijk dat de mensen zo lang mogelijk hun zelfstandigheid kunnen bewaren en hun eigen leven richting kunnen geven. Het volmachtensysteem was oorspronkelijk bedoeld om een oplossing te bieden voor mensen die wilsonbekwaam waren, door bepaalde zaken in hun plaats te laten regelen. Het mentale aspect bij de ouderen mag niet onderschat worden; zij willen zo lang mogelijk verantwoordelijk blijven voor hun eigen leven.

La numérisation renforce également l'isolement d'une partie des personnes âgées, en supprimant certains lieux de rencontre propices aux échanges humains. Autrefois, les gens se rendaient à la banque ou à la poste et discutaient avec le guichetier. Ces lieux de rencontre manquent en partie aux personnes âgées et la numérisation renforce donc en partie l'isolement, alors que – ironie du sort –, la numérisation peut aussi être une solution à l'isolement. Il y a aussi la peur de mal faire, les mises en garde dans les médias concernant le *phishing* (hameçonnage) et le *spoofing* (usurpation). Le *spoofing* est la falsification de caractéristiques dans le but d'adopter temporairement une fausse identité. Il peut s'agir, par exemple, d'e-mails, de sites internet, d'adresses IP, de numéros de téléphone et de caractéristiques biométriques. Tout cela suscite de la crainte et de la méfiance chez de nombreuses personnes âgées.

Les obstacles financiers et pratiques ont déjà été évoqués. Il y a un transfert de responsabilité, laquelle incombe de plus en plus au consommateur. On constate que les banques ont assez vite tendance à faire porter la responsabilité sur le client. Elles lui reprochent d'avoir été négligent et lui en font donc supporter les conséquences. M. Dhaese fait référence à une précédente audition au cours de laquelle le représentant de Febelfin a admis qu'il existe certaines formes de fraude, comme le *phishing*, qui peuvent tromper même un citoyen vigilant. Il ne semble donc pas très réaliste de faire porter la responsabilité de tels abus à une personne âgée de 98 ans, par exemple. L'orateur donne un exemple typique de *spoofing*. Une personne est contactée par téléphone afin de communiquer certaines données. Elle se méfie et raccroche le combiné. Elle contacte ensuite le *helpdesk* de sa banque pour signaler la tentative de vol de son code pin. La banque ne répond pas à son appel. Quelques instants plus tard, cette personne est de nouveau appelée par le même numéro qui l'invite à se rendre sur un site web pour y introduire son code pin. On constate par la suite que cette personne a été délestée de 10.000 euros: le numéro du *helpdesk* a été piraté et copié. Cette personne a été tenue pour responsable par la banque. Elle a donc introduit une action en justice. Aucune décision n'a encore été rendue dans cette affaire.

L'OKRA estime qu'un examen critique de la législation relative à la protection des consommateurs s'impose afin de déterminer à qui incombe la responsabilité de déclarer qu'il y a eu ou non négligence. Si la charge de la preuve incombe à l'utilisateur, il est très difficile pour ce dernier de prouver qu'il n'a pas été négligent. La responsabilité de prouver que le consommateur a été négligent devrait

Digitalisering werkt bij een deel van de ouderen ook de vereenzaming in de hand door het wegvallen van sommige ankerpunten van menselijk contact. Vroeger ging men naar de bank of naar het postkantoor en had men daar een gesprek met de bediende. De ouderen missen gedeeltelijk deze ankerpunten en de digitalisering bevordert dan ook deels de eenzaamheid, terwijl ironisch genoeg de digitalisering ook een oplossing kan zijn voor de vereenzaming. Er bestaat ook de angst om iets verkeerd te doen; er is de berichtgeving in de media over phishing en spoofing. Spoofing is het vervalsen van kenmerken met als doel om tijdelijk een valse identiteit aan te nemen. Dit kan bijvoorbeeld gaan om e-mails, websites, IP-adressen, telefoonnummers en biometrische kenmerken. Dit alles maakt veel ouderen bang en wantrouwig.

De financiële en de praktische drempels werden reeds besproken. Er is een verschuiving van de verantwoordelijkheid en van de aansprakelijkheid die steeds meer bij de consument komt te liggen. Men stelt vast dat de banken nogal vlug een houding aannemen waarbij de verantwoordelijkheid bij de cliënt wordt gelegd. De cliënt wordt verweten dat hij of zij nalatig is geweest en bijgevolg moet hij of zij de gevolgen daarvan zelf dragen. De heer Dhaese verwijst naar een vorige hoorzitting waarbij de vertegenwoordiger van Febelfin toegaf dat er bepaalde vormen van fraude zijn zoals phishing waardoor zelfs een waakzame burger misleid wordt. Het lijkt dan niet erg realistisch om bij dergelijke misbruiken de verantwoordelijkheid te leggen bij iemand van bijvoorbeeld 98 jaar. De spreker geeft een typisch voorbeeld van spoofing. Iemand wordt telefonisch gecontacteerd om bepaalde gegevens mee te delen. De argwanende ontvanger van het gesprek is echter op zijn hoede en legt de hoorn neer. Daarna contacteert hij de helpdesk van zijn bank om mee te delen dat men getracht heeft om de pincode te stelen. Bij de bank wordt de telefoon niet opgenomen. Even later wordt deze persoon opnieuw opgebeld door hetzelfde nummer en verwijst men hem naar een website waarbij hij zijn pincode dient in te vullen. Daarna wordt vastgesteld dat deze persoon 10.000 euro armer is; het nummer van de helpdesk werd gehackt en gekopieerd. Deze persoon werd door de bank zelf aansprakelijk gesteld waarna hij een gerechtelijke procedure tegen de bank gestart is. Een uitspraak omtrent deze zaak is niet bekend.

OKRA meent dat een kritische doorlichting van de consumentenwetgeving noodzakelijk is om na te gaan waar de verantwoordelijkheid ligt om aan te geven of er al dan niet sprake is van nalatigheid. Als de bewijslast bij de gebruiker ligt, dan is het voor die laatste zeer moeilijk om aan te tonen dat hij niet nalatig is geweest. De verantwoordelijkheid om te bewijzen dat de consument

incomber à celui qui rejette la responsabilité. Il est difficile de suivre le rythme de la numérisation. Le nombre de personnes qui décrochent “secondairement” augmente: il s’agit de personnes qui ont déjà acquis un bagage technique dans le cadre de leur expérience professionnelle. Elles ont appris à travailler sur PC et avec internet et peuvent préparer une présentation PowerPoint. Mais elles sont découragées par la numérisation galopante et décrochent.

L’analyse critique de la législation actuelle en matière de protection des consommateurs a déjà été évoquée. Il n’est pas nécessaire d’ergoter, mais plutôt d’apporter une certaine forme de sécurité juridique: la charge de la preuve de la responsabilité doit incomber à la partie qui l’attribue, et non au consommateur. À cet égard, l’autorité doit donner le bon exemple et le faire à différents niveaux de pouvoir. L’orateur évoque les négociations en cours en vue d’introduire un système de consigne sur les bouteilles et canettes en PET d’ici 2025. L’OKRA est favorable à un tel système et il serait souhaitable que les trois Régions adoptent le même système. Il s’inquiète néanmoins du fait qu’en Région flamande, la ministre compétente soit plutôt favorable à un système entièrement numérisé, dans lequel l’utilisateur doit scanner les déchets avec un smartphone, à l’aide d’une application. En l’absence de smartphone, un scanner numérique est utilisé pour scanner le code QR. Pour beaucoup de personnes âgées, qui sont moins familiarisées avec le numérique, cette solution se heurte à une certaine résistance. C’est pourquoi l’OKRA recommande de prévoir également un système dans lequel les personnes peuvent, comme toujours, déposer les bouteilles ou les canettes dans un supermarché en échange d’un ticket dont le montant est déduit à la caisse.

Dans le cadre d’une réforme du permis de conduire envisagée au niveau européen (proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative au permis de conduire, modifiant la directive (UE) 2022/2561 du Parlement européen et du Conseil, le règlement (UE) 2018/1724 du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 2006/126/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (UE) n° 383/2012 de la Commission, COM(2023) 127 final), il est proposé d’abolir le permis de conduire papier et de passer entièrement à un système numérique. L’autorité doit veiller à ce que les services soient aussi accessibles que possible et doit continuer à proposer un mix de possibilités de services. En effet, une numérisation unilatérale peut entraîner un risque de discrimination.

En conclusion, l’orateur rappelle qu’il revient à l’autorité, non pas de faire une révolution, mais d’accompagner l’évolution. Il y aura toujours un groupe résiduel

nalatig is geweest zou moeten liggen bij diegene die de verantwoordelijkheid van zich afschuift. De digitalisering is nauwelijks nog bij te houden. Er is een toename van het aantal “secundaire afhakers”: dit zijn de personen die op basis van hun beroepservaring reeds over een technische bagage beschikken: zij hebben leren werken met pc’s en met het internet en kunnen een PowerPointpresentatie opstellen. Zij geraken echter ontmoedigd door de voortschrijdende digitalisering en haken af.

Er werd reeds verwezen naar de kritische kijk op de huidige wetgeving in verband met de bescherming van de consument; betutteling is niet nodig, wel een bepaalde vorm van rechtszekerheid: de bewijslast van aansprakelijkheid moet bij de toewijzende partij liggen en niet bij de consument. De overheid moet hierbij het goede voorbeeld geven en dit op verschillende beleidsniveaus. De spreker verwijst naar de onderhandelingen die gevoerd worden om tegen 2025 een systeem in te voeren van statiegeld op petflesjes en blikjes. OKRA is voorstander van een dergelijk systeem; hierbij zouden de drie Gewesten idealiter de voorkeur geven aan dezelfde regeling. Er bestaat wel enige bezorgdheid over het feit dat in het Vlaamse Gewest de bevoegde minister eerder voorstander is van een volledig gedigitaliseerd systeem, waarbij men met een smartphone door middel van een app het afval moet scannen. Bij gebrek aan smartphone is er een digitale scanner waarmee de QR-code wordt gescand. Voor vele ouderen, die minder digitaal vaardig zijn, botst dit op een zekere weerstand. Daarom raadt OKRA aan om ook in een systeem te voorzien waarbij men op een klassieke manier in een supermarkt de flesjes of blikjes kan indienen in ruil voor een ticket dat verrekend wordt aan de kassa.

In het kader van een geplande Europese hervorming van het rijbewijs (voorstel voor een Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende het rijbewijs, tot wijziging van Richtlijn (EU) 2022/2561 van het Europees Parlement en de Raad, Verordening (EU) 2018/1724 van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 2006/126/EG van het Europees Parlement en de Raad en Verordening (EU) nr. 383/2012 van de Commissie, COM(2023) 127 final) bestaat er een voorstel om het papieren rijbewijs af te schaffen en volledig over te schakelen naar een digitaal systeem. De overheid moet ervoor zorgen dat de dienstverlening zo toegankelijk mogelijk is en dat men blijft inzetten op een mix van dienstverleningsmogelijkheden. Bij een eenzijdige digitalisering bestaat immers het gevaar van discriminatie.

Tot besluit merkt de spreker op dat het de taak is van de overheid om mee te gaan in de evolutie en niet om een revolutie te voeren. Er zal altijd een restgroep

qui éprouvera des difficultés en ce qui concerne le numérique. Il convient d'être particulièrement attentif à ce que cette catégorie d'utilisateurs reste impliquée et ne soit pas discriminée. La discrimination consiste, par exemple, à donner la priorité aux dossiers numériques, à ne traiter les dossiers papier qu'une fois les dossiers numériques liquidés et, en cas de retard, à donner la priorité au traitement des dossiers numériques.

E. Exposé introductif de M. François Dorrekens, head of public affairs, bpost

M. François Dorrekens (bpost) déclare que l'idée d'impliquer les bureaux de poste dans le processus d'inclusion numérique n'est pas nouvelle en Europe. Plusieurs services postaux proposent déjà des programmes d'inclusion numérique. Dans les services postaux français, La Poste, des conseillers numériques sont engagés dans certains bureaux de poste. Il existe en France trois cent septante bureaux de poste labellisés "France services". Dans ces bureaux, les clients peuvent obtenir des informations sur les procédures administratives ou demander de l'aide pour l'utilisation d'un service numérique. La poste italienne, Poste Italiane, participe au projet "Polis" du gouvernement italien. Il s'agit d'un programme axé sur la transformation, la numérisation, l'efficacité et la fourniture de services essentiels pour les régions périphériques du pays: connexions rapides, réseaux et possibilités de travail intelligentes, accès aux certificats et aux services de l'administration publique, sans devoir parcourir des kilomètres, à l'aide d'appareils connectés au réseau et capables de réagir en temps réel. Il cible essentiellement les communes de moins de 15.000 habitants, des villages souvent très beaux, mais abandonnés et le plus souvent dépourvus des équipements les plus avancés. Le but est de promouvoir la cohésion économique, sociale et territoriale et de combler le fossé numérique qui existe encore dans certaines zones rurales. Les services postaux espagnols, Correos (le nom officiel est: *Sociedad Estatal Correos y Telégrafos*), appliquent le programme "ORVE". Il s'agit d'une application basée sur le *cloud* qui permet de numériser les documents papier dans le bureau de poste, de les signer électroniquement et les envoyer numériquement à diverses administrations compétentes, indépendamment de la localisation géographique ou du niveau de pouvoir compétent. Les services administratifs utilisent également ce système, par exemple pour envoyer une copie du permis de conduire ou pour immatriculer une voiture.

En Belgique, bpost peut également jouer un rôle dans l'inclusion numérique. Le septième contrat de gestion (2022-2026) conclu entre bpost et l'autorité fédérale

zijn die, voor wat het digitale betreft, niet helemaal mee is. Voor deze categorie moet men een bijzondere aandacht hebben opdat zij betrokken zouden blijven en niet zouden worden gediscrimineerd. De discriminatie bestaat er dan bijvoorbeeld in dat men voorrang geeft aan de digitale dossiers, waarbij de papieren dossiers slechts zullen behandeld worden nadat de digitale dossiers zijn afgewerkt en waarbij men, in geval van een achterstand, voorrang geeft aan de behandeling van de digitale dossiers.

E. Inleidende uiteenzetting van de heer François Dorrekens, head of public affairs, bpost

De heer François Dorrekens (bpost) deelt mee dat het idee om postkantoren in te schakelen in het proces van digitale inclusie niet nieuw is in Europa; verscheidene postdiensten bieden reeds programma's van digitale inclusie aan. Bij de Franse postdiensten, La Poste, worden er in bepaalde postkantoren digitale raadgevers ingezet. Er zijn driehonderdzeventig postkantoren in Frankrijk die het label "*France services*" bezitten. In deze kantoren kan de klant informatie verkrijgen over administratieve procedures of kan hij hulp vragen bij het gebruik van een digitale dienst. De Italiaanse post, Poste Italiane, neemt deel aan het project "Polis" van de Italiaanse regering. Het is een programma dat de transformatie, de digitalisering, de efficiëntie en het aanbod van essentiële diensten voor de perifere gebieden van het land beoogt: snelle verbindingen, netwerken en slimme werkmogelijkheden vooral, toegang tot certificaten en diensten van het openbaar bestuur, zonder kilometers te moeten maken, met behulp van machines die op het netwerk zijn aangesloten en in realtime kunnen reageren. Het is hoofdzakelijk gericht op de gemeenten met minder dan 15.000 inwoners, dorpen die vaak prachtig zijn maar leeg staan en die vooral verstoken blijven van de meest geavanceerde voorzieningen. Hiermee wil men de economische, sociale en territoriale samenhang bevorderen en de digitale kloof dichten die nog bestaat in sommige landelijke gebieden. De Spaanse postdiensten, Correos (de officiële benaming luidt: *Sociedad Estatal Correos y Telégrafos*), passen het programma "ORVE" toe. Het is een cloudapplicatie waarmee papieren documenten in het postkantoor worden gedigitaliseerd, elektronisch ondertekend en digitaal verstuurd naar diverse bevoegde administraties ongeacht de geografische locatie of het bevoegde bestuursniveau. Ook de administratieve diensten maken gebruik van dit systeem om bijvoorbeeld een kopie van het rijbewijs te versturen of om een personenwagen in te schrijven.

In België kan bpost ook een rol spelen op het vlak van digitale inclusie. In het zevende beheerscontract (2022-2026), afgesloten tussen bpost en de federale

prévoit notamment le maintien d'au moins 650 bureaux de poste et d'au moins un bureau de poste par commune. Des concepts éprouvés seront testés dans 10 % des bureaux de poste pendant les deux ans et demi qui suivront l'entrée en vigueur du contrat de gestion. Ces bureaux de poste offriront un soutien numérique, par exemple pour la constitution d'un dossier, la contestation d'une amende, la demande d'un abonnement de transport public ou d'autres formalités nécessitant une authentification en ligne. Les résultats du projet pilote seront évalués par un organisme indépendant à la fin de cette période.

Le soutien de bpost à la transformation numérique des pouvoirs publics repose sur trois piliers: la détection, l'accompagnement et l'assistance. En 2021 et 2022, bpost a concrètement apporté un premier soutien à la transformation numérique de l'État en termes de détection, d'accompagnement et de soutien des citoyens présentant des vulnérabilités numériques.

Détection

Préalablement au lancement du projet pilote, bpost a mené une enquête dans plusieurs bureaux de poste afin d'identifier les besoins des citoyens concernés en matière de soutien numérique. Deux cent vingt-sept interviews ont été réalisées, dans six bureaux répartis dans les trois Régions. Au cours de ces programmes d'accompagnement, le collaborateur peut demander au citoyen, au guichet ou dans le bureau, s'il souhaite être aidé, par exemple pour chercher des informations sur le guichet électronique de la commune. L'interview se termine par une enquête de satisfaction, qui permet d'identifier les besoins spécifiques du citoyen.

Accompagnement

Il s'agit d'un projet existant d'information et d'accompagnement des citoyens, impliquant non seulement bpost, mais aussi d'autres acteurs tels que *DigitAll*, l'autorité flamande, le Centre d'Informatique pour la Région bruxelloise (CIRB), Paradigm et Famiwal. Des efforts sont faits pour faire connaître cette initiative via des écrans placés dans les bureaux de poste ou via un accompagnement par le guichetier.

Assistance

Il s'agit d'une assistance directe et individuelle fournie au guichet ou dans un espace spécialement aménagé à cette fin dans le bureau de poste. Il peut s'agir, par exemple, d'une aide pour introduire une demande de plan de paiement pour une taxe régionale ou une demande

overheid, is er onder andere voorzien in het behoud van ten minste 650 postkantoren en in minstens één postkantoor per gemeente. In 10 % van de postkantoren zullen beproefde concepten getest worden gedurende de periode van tweeënhalf jaar na de inwerkingtreding van het beheerscontract. Deze postkantoren zullen digitale ondersteuning bieden, bijvoorbeeld voor het samenstellen van een dossier, het betwisten van een boete, het aanvragen van een abonnement voor het openbaar vervoer of andere formaliteiten waarvoor onlineauthenticatie vereist is. De bevindingen van het proefproject zullen op het einde van deze periode door een onafhankelijke instantie worden geëvalueerd.

De ondersteuning van bpost voor de digitale transformatie van overheden steunt op drie pijlers: detectie, begeleiding en bijstand. In 2021 en 2022 heeft bpost concreet de eerste ondersteuning geboden voor de digitale transformatie van de Staat op het vlak van detectie, begeleiding en ondersteuning van burgers met digitale kwetsbaarheden.

Detectie

Voorafgaand aan de opstart van het pilootproject lanceerde bpost in verschillende postkantoren een enquête om de behoeften van de betrokken burgers inzake digitale ondersteuning te bepalen. Er werden 227 interviews afgenomen in zes kantoren verspreid over de drie Gewesten. Tijdens deze begeleidingsprogramma's kan de medewerker aan het loket of in het kantoor vragen of de burger geholpen wil worden, bijvoorbeeld om informatie op te zoeken over het gemeentelijke e-loket. Het onderhoud wordt afgesloten met een tevredenheidsonderzoek, dat wordt gebruikt om de specifieke behoeften van de burger vast te stellen.

Begeleiding

Dit betreft een bestaand project van informatie en begeleiding voor burgers, waarbij niet alleen bpost maar ook andere actoren optreden zoals bijvoorbeeld *DigitAll*, de Vlaamse Overheid, het *Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise* (CIRB), Paradigm en Famiwal. Men tracht hieraan bekendheid te geven door middel van beeldschermen in de postkantoren of door begeleiding via een loketmedewerker.

Bijstand

Het betreft hier rechtstreekse individuele bijstand die verstrekt wordt aan het loket of in een speciaal daarvoor bedoelde ruimte in het postkantoor. Dit kan bijvoorbeeld gaan om bijstand bij het indienen van een verzoek voor een betalingsplan voor een gewestbelasting of van

de réduction du précompte immobilier, ou encore pour fixer un rendez-vous au bureau des contributions.

L'orateur montre une diapositive représentant la carte de la Belgique et les projets d'inclusion numérique. En 2021 et 2022, bpost a concrètement apporté le premier soutien à la transformation numérique de l'État en termes de détection et de soutien aux citoyens en difficulté numérique. La détection et le soutien ont été proposés à titre d'essai dans 15 bureaux de poste à travers le pays. Tous les 656 bureaux de poste ont déjà participé aux différentes campagnes de communication.

M. Dorrekens montre ensuite une diapositive présentant la mise en œuvre des projets de test et des projets pilotes prévus pour 2023. Il s'agit tant des projets de détection et d'assistance qui sont déjà terminés que de ceux qui sont encore en cours en 2023 dans les 65 bureaux pilotes des trois Régions, en collaboration avec le SPF Économie. Il y a, d'une part, la détection qui se fait par le biais d'une enquête basée sur l'outil "*meilleurtarif.be*" de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) et, d'autre part, l'assistance qui est fournie dans le cadre des démarches administratives générales en ligne. En Wallonie, il existe 17 bureaux pilotes qui collaborent avec l'administration fiscale wallonne (Service public de Wallonie Finances). Le but est d'aider les citoyens à introduire des plans de paiement en ligne pour les taxes régionales, comme le précompte immobilier.

Première étape: la détection

Préalablement au lancement des projets pilotes, des enquêtes ont été menées pour déterminer le type de soutien dont les citoyens ont besoin dans les bureaux de poste. Deux cent vingt-sept interviews ont été réalisées dans six bureaux des trois Régions. Ces enquêtes ont donné les résultats suivants:

- bpost a intérêt à faciliter l'accès des citoyens aux équipements informatiques, à sensibiliser les citoyens et à les accompagner dans un trajet de numérisation;

- 50 % des personnes interrogées se disent intéressées par une assistance dans un bureau de poste et 30 % par une formation dispensée par une entreprise spécialisée.

Au cours des projets pilotes, le collaborateur a demandé au citoyen, au guichet ou dans le bureau, s'il souhaitait de l'aide, par exemple, pour obtenir des informations sur le guichet électronique de la commune,

een verzoek tot vermindering van onroerende voorheffing, of nog bij het vastleggen van een afspraak bij een belastingkantoor.

De spreker toont een slide met de kaart van België waarop de projecten inzake digitale inclusie zijn aangegeven. In 2021 en 2022 heeft bpost concreet de eerste ondersteuning geboden voor de digitale transformatie van de Staat op het vlak van detectie en ondersteuning van burgers met digitale kwetsbaarheden. De detectie en de ondersteuning werden in een proefformaat aangeboden in vijftien postkantoren over het gehele land. Alle 656 postkantoren hebben reeds deelgenomen aan de verschillende communicatiecampagnes.

De heer Dorrekens toont vervolgens een slide met de implementatie van de test- en de pilootprojecten die gepland zijn in 2023. Het betreft zowel de projecten van detectie en hulp die reeds voltooid zijn als deze die in 2023 nog in uitvoering zijn in de vijftien pilotkantoren in de drie Gewesten, in samenwerking met de FOD Economie. Het betreft de detectie die gebeurt via een enquête met betrekking tot de tool "*Bestetarief.be*" van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) en de hulp bij de algemene online administratieve procedure. Er zijn zeventien proefkantoren in Wallonië in samenwerking met de Waalse belastingdienst (*Service Public de Wallonie Finances*). Het betreft de ondersteuning van burgers bij het online indienen van afbetalingsplannen voor regionale belastingen, waaronder de onroerende voorheffing.

Eerste stap: detectie

Voorafgaand aan de opstart van de pilootprojecten werden onderzoeken uitgevoerd om te bepalen aan welke soort ondersteuning in de postkantoren de burger nood heeft. Er werden 227 interviews afgenomen in zes kantoren in de drie Gewesten. De volgende resultaten werden vastgesteld:

- bpost heeft er belang bij om de toegang tot de IT-apparatuur voor de burger te vergemakkelijken, om de burger te sensibiliseren en om de burger te begeleiden in een traject naar digitalisering;

- 50 % van de ondervraagden zegt geïnteresseerd te zijn in bijstand in een postkantoor en 30 % in een opleiding door een gespecialiseerd bedrijf.

Tijdens de pilootprojecten vroeg de medewerker aan de balie of in het kantoor aan de burger of deze bijvoorbeeld hulp wenst in verband met de informatie over het e-loket van de gemeente, over het indienen van

pour introduire une demande à l'aide d'un formulaire électronique (par exemple, un plan de paiement) ou pour charger une application. Si le citoyen le souhaite, il peut demander un accompagnement pendant une séance de 15 à 20 minutes. La séance se termine par une enquête de satisfaction, qui est utilisée pour améliorer les données relatives à la détection des besoins.

Deuxième étape: l'accompagnement vers des initiatives existantes

Il s'agit de l'information et de l'accompagnement des citoyens dans le cadre d'autres initiatives existantes, comme DigitAll, l'autorité flamande, le CIRB, Paradigm et Famiwal. L'information est fournie dans les bureaux de poste par le biais d'écrans numériques, de dépliants distribués aux guichets (par exemple, le dépliant sur la plateforme "Pix") et d'un accompagnement donné par les guichetiers (par exemple, sur les services bancaires numériques dans la Région de Bruxelles-Capitale).

Troisième étape: l'assistance

Un projet pilote a été lancé en collaboration avec le SPF Finances, du 7 août 2023 au 28 octobre 2023, offrant divers types de soutien, notamment pour introduire une demande d'obtention d'un plan de paiement pour une taxe régionale ou une demande de réduction du précompte immobilier. Les citoyens intéressés sont invités à s'adresser au point de contact de bpost pour obtenir un rendez-vous dans l'un des bureaux de poste participants. En Wallonie, 17 bureaux participent à ce projet pilote. L'entretien a lieu avec le responsable du bureau, dans un local prévu à cet effet dans le bureau de poste. Les documents administratifs nécessaires y sont complétés via une plateforme numérique.

Un autre exemple concerne l'important projet pilote de soutien et d'assistance numériques dans le cadre de l'utilisation du comparateur de tarifs télécoms ("*meilleurtarif.be*" de l'IBPT). Le consommateur peut utiliser le comparateur de prix qui est mis gratuitement à disposition par l'IBPT pour comparer les offres des différents opérateurs. Lors des étapes à parcourir en ligne pour trouver la formule tarifaire la plus avantageuse, un soutien général est désormais également proposé. Ce projet a été lancé dans 65 bureaux de poste du pays en collaboration avec le SPF Économie. Pour un soutien numérique spécifique, les clients peuvent s'adresser à l'un de ces bureaux.

Une première phase (détection) a servi à mesurer à quel point l'initiative était connue du public et a permis aux guichetiers d'identifier les besoins à travers une

une demande via un formulaire numérique (par exemple, un plan de paiement) ou pour télécharger une application. Si le citoyen le souhaite, il peut demander un accompagnement pendant une séance de 15 à 20 minutes. La séance se termine par une enquête de satisfaction, qui est utilisée pour améliorer les données relatives à la détection des besoins.

Tweede stap: begeleiding naar bestaande initiatieven

Het gaat hier over de informatie en de begeleiding van burgers in verband met andere bestaande initiatieven zoals DigitAll, de Vlaamse Overheid, het CIRB, Paradigm en Famiwal. De informatie gebeurt in de postkantoren via digitale schermen, door middel van folders aan de loketten (bijvoorbeeld de folder over het platform "Pix") en via begeleiding door de loketbedienden (bijvoorbeeld over het digitaal bankieren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest).

Derde stap: bijstand

In samenwerking met de FOD Financiën werd een pilootproject opgestart dat loopt van 7 augustus 2023 tot en met 28 oktober 2023, waarbij er diverse soorten van ondersteuning worden aangeboden. Het kan gaan om het indienen van een verzoek om een betalingsplan voor een gewestbelasting te bekomen of om een verzoek tot vermindering van de onroerende voorheffing. De geïnteresseerde burger wordt verzocht om zich te wenden tot het contactcenter van bpost om een afspraak te maken met één van de deelnemende postkantoren. In Wallonië zijn er 17 kantoren die deelnemen aan dit pilootproject. Het onderhoud vindt plaats bij de kantoorkouder in een speciale ruimte die daarvoor voorzien is in de postkantoren. Daar worden via een digitaal platform de benodigde administratieve documenten ingevuld.

Een ander voorbeeld betreft het belangrijke pilootproject voor digitale ondersteuning en hulp bij de telecomtarievenvergelijker ("*Bestetarief.be*" van het BIPT). De consument kan de prijsvergelijker gebruiken die het BIPT gratis ter beschikking stelt om de aanbiedingen van de verschillende operatoren te vergelijken. Bij de digitale stappen die men invoert om de voordeligste tariefformule te vinden wordt er nu ook een algemene ondersteuning aangeboden. Dit project werd in 65 postkantoren over het gehele land opgestart in samenwerking met de FOD Economie. Voor een specifieke digitale ondersteuning kan de klant terecht bij één van deze kantoren.

Tijdens een eerste fase (detectie) werd gemeten hoe bekend het initiatief is en werd door middel van een enquête door de loketbedienden de behoefte omtrent

enquête réalisée via “*meilleurtarif.be*”. Pendant dix jours, plus de 6.200 enquêtes ont été réalisées et 1.800 rendez-vous ont été pris en vue d’apporter un soutien numérique spécifique. Des dépliants ont également été mis à disposition aux guichets. Au cours d’une deuxième phase (soutien et accompagnement), la communication et l’accompagnement ont eu lieu via des écrans placés dans les bureaux de poste, via des dépliants proposés aux guichets et via un accompagnement par les guichetiers. Pour les personnes qui souhaitent une aide personnalisée pour la comparaison manuelle des tarifs ou plus généralement pour les formalités à effectuer en ligne, un accompagnement personnalisé est prévu dans un local spécial. Une enquête de satisfaction, dont le résultat a dépassé les 75 %, a permis d’identifier les besoins plus larges en matière de soutien numérique.

F. Exposé introductif de Mme Sylvie Pinchart, directrice, Lire et Écrire Communauté française

Mme Sylvie Pinchart (Lire et Écrire) présente tout d’abord son association. Lire et Écrire est un organisme d’éducation permanente qui comprend onze sections. Ses deux objectifs principaux sont l’alphabétisation et l’intégration des personnes en difficulté de lecture et d’écriture. Elle travaille au sein d’un faisceau d’autorités publiques qui soutiennent l’alphabétisation.

Le projet d’alphabétisation s’adresse aux adultes qui ne possèdent pas les compétences de base essentielles, comme l’expression orale, la lecture, l’écriture et le calcul et qui n’ont pas les connaissances de base requises à l’âge de 12 ans (certificat d’études de base). Une estimation prudente indique qu’en Belgique, un adulte sur dix éprouve des difficultés de lecture et d’écriture. Il s’agit en l’occurrence de déchiffrer et de comprendre un texte simple. En 2013, l’OCDE a publié les résultats de l’enquête comparative internationale PIAAC. Il en ressort qu’en Flandre, 14 % des adultes (âgés de 16 à 65 ans) éprouvent des difficultés pour lire et écrire. L’enquête sur les forces de travail 2020 indique qu’en Belgique, 10,8 % de la population âgée de 15 ans ou plus ne possèdent aucun diplôme, ou tout au plus un diplôme de l’enseignement primaire.

L’oratrice présente une courte vidéo qui contient le témoignage de Jérôme, analphabète et apprenant chez Lire et Écrire. Cette vidéo montre que la vulnérabilité numérique est liée à la maîtrise de certaines compétences de base. Mme Pinchart partage un certain nombre de données chiffrées: seuls 53 % des ménages à bas revenus possèdent un ordinateur et 46 % de la population sont en vulnérabilité numérique. Ce chiffre passe à 74 % pour la population ayant tout au plus un

“*Bestetarief.be*” vastgesteld. Gedurende tien dagen werden er meer dan 6.200 onderzoeken uitgevoerd. Er vonden 1.800 afspraken plaats voor specifieke digitale ondersteuning. Ook werden er folders ter beschikking gesteld aan de loketten. Tijdens een tweede fase (ondersteuning en begeleiding) gebeurde de communicatie en de begeleiding via de schermen in de postkantoren, via folders aan de loketten en door middel van begeleiding door de loketbedienden. Voor de mensen die graag gepersonaliseerde hulp willen bij het handmatig vergelijken van tarieven of meer in het algemeen hulp willen bij onlineformaliteiten is er gepersonaliseerde ondersteuning in een speciale zone. Aan de hand van een enquête naar de tevredenheid, die meer dan 75 % bedroeg, werden de ruimere behoeften op het gebied van digitale ondersteuning vastgesteld.

F. Inleidende uiteenzetting van mevrouw Sylvie Pinchart, directrice, Lire et Écrire Franse Gemeenschap

Mevrouw Sylvie Pinchart (Lire et Écrire) geeft voor eerst enige uitleg over haar vereniging. *Lire et Écrire* is een organisatie van permanente vorming die bestaat uit elf afdelingen. De twee belangrijkste doelstellingen van deze vereniging zijn de alfabetisering en de integratie van mensen met lees- en schrijfmoelijkheden. Zij werkt binnen een cluster van publieke overheden die de alfabetisering ondersteunen.

Het alfabetiseringsproject richt zich tot volwassenen die niet beschikken over de essentiële basisvaardigheden zoals spreken, lezen, schrijven en rekenen en die de basiskennis niet hebben die vereist is op de leeftijd van twaalf jaar (getuigschrift basisonderwijs). Een voorzichtige schatting duidt aan dat in België één volwassene op tien moeilijkheden ondervindt bij het lezen en schrijven. Het betreft hier het lezen van een eenvoudige tekst en het begrijpen ervan. In 2013 publiceerde de OESO het internationaal vergelijkend onderzoek PIAAC. Daaruit bleek dat in Vlaanderen 14 % van de volwassenen (16-65 jaar) moeilijkheden heeft met lezen en schrijven. De arbeidskrachtenenquête 2020 geeft aan dat in België 10,8 % van de bevolking van 15 jaar of ouder geen diploma heeft of hoogstens over een diploma lager onderwijs beschikt.

De spreker toont een korte video met de getuigenis van Jérôme, een analfabeet en cursist bij *Lire et Écrire*. Uit deze video blijkt dat digitale kwetsbaarheid samenhangt met de beheersing van een aantal basisvaardigheden. Mevrouw Pinchart deelt een aantal cijfergegevens mee: slechts 53 % van de huishoudens met een laag inkomen bezit een computer; 46 % van de bevolking is digitaal kwetsbaar; dit cijfer stijgt naar 74 % voor de groep van mensen met hoogstens een diploma lager secundair

diplôme de l'enseignement secondaire inférieur (ces chiffres se rapportent à l'année 2022). Quant à l'eBox, elle est utilisée par 36 % de la population ayant un faible niveau d'instruction et par 68 % de la population ayant un niveau d'instruction plus élevé.

Avec le numérique, tout passe par l'écrit. Le groupe cible de Lire et Écrire utilise beaucoup le numérique, même s'il s'agit surtout de photos, de sons et de vidéos. Le problème pour cette catégorie se pose au niveau de l'utilisation du numérique dans les relations avec les services publics et au niveau de l'accès à certaines informations. Les compétences requises pour l'utilisation du numérique sont la lecture et l'écriture. De plus, le "numérique administratif" utilise un langage administratif très spécifique et des compétences supplémentaires sont nécessaires pour le comprendre.

Quelles sont les conséquences de l'exclusion de et par la technologie numérique? Bien souvent, les utilisateurs ne disposent pas des outils et des ressources nécessaires pour entrer dans le monde numérique. La numérisation de divers services les exclut du monde numérique. Les conséquences sont multiples:

- une intensification du non-recours aux droits et aux services, avec des conséquences en termes de santé, de statut, etc.;

- certains coûts directs et indirects;

- une perte d'autonomie et une atteinte au droit à la vie privée: quand on n'a pas accès au monde numérique, on doit demander de l'aide aux autres, comme aux enfants ou aux voisins;

- une perte de confiance dans les institutions;

- la dégradation de la situation socioéconomique, la marginalisation et la désaffection;

- la discrimination lors de l'exercice des droits et de l'accès aux ressources collectives. À cet égard, l'oratrice se réfère à l'avis commun d'Unia et du Centre de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, daté du 27 mars 2023. Dans cet avis, les organisations précitées reconnaissent que la dématérialisation des services publics et des services d'intérêt général est discriminatoire pour les personnes illettrées.

Comment peut-on y remédier? Deux points sont essentiels.

onderwijs (deze cijfers betreffen het jaar 2022); 36 % van de bevolking met een laag opleidingsniveau heeft gebruik gemaakt van de eBox, tegenover 68 % van de personen met een hogere opleiding.

Met digitale technologie verloopt alles schriftelijk. In de doelgroep van *Lire et Écrire* is er weliswaar een groot digitaal gebruik; het gaat hierbij echter voornamelijk om foto's, geluid en video's. Het probleem binnen deze categorie stelt zich bij het digitaal gebruik ten aanzien van overheidsdiensten en ten aanzien van de toegang tot bepaalde informatie. De vereiste vaardigheden voor digitaal gebruik zijn het lezen en het schrijven. Bovendien wordt in het "administratief digitale" een zeer specifiek, administratief taalregister gehanteerd waarbij bijkomende vaardigheden vereist zijn om deze taal te kunnen begrijpen.

Welke zijn de gevolgen van de uitsluiting van en door de digitale technologie? Veelal beschikken de mensen niet over de benodigde tools en middelen om de digitale wereld te betreden. Door de digitalisering van verscheidene diensten worden ze uitgesloten van de digitale wereld. De gevolgen hiervan zijn velerlei:

- een toenemend niet-gebruik van rechten en diensten, met gevolgen op het vlak van gezondheid, status, enz.;

- bepaalde directe en indirecte kosten;

- een autonomieverlies en een aantasting van het recht op privacy: wanneer men geen toegang heeft tot de digitale wereld, moet men een beroep doen op anderen zoals kinderen of bureu;

- een vertrouwensverlies in de instellingen;

- sociaaleconomische achteruitgang, marginalisatie en vervreemding;

- discriminatie bij de uitoefening van rechten en bij de toegang tot collectieve middelen. De spreker verwijst in dit verband naar het gezamenlijk advies van Unia en van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting van 27 maart 2023. In dit advies erkennen voormelde organisaties dat de dematerialisatie van openbare diensten en van de diensten van algemeen belang analfabeten discrimineert.

Hoe kan men hieraan verhelpen? Twee zaken zijn hierbij essentieel.

Tout d'abord, l'accès humain direct aux services publics et aux services d'intérêt général doit être garanti (guichet, téléphone, etc.), et ce sans surcoût ni pénalité.

Il y a un décalage entre, d'une part, la temporalité administrative et, d'autre part, la temporalité des apprentissages du numérique et la temporalité des apprentissages de la lecture, de l'écriture et de la langue nationale. Il est impossible de former tout le monde, et de façon continue. Il y a des situations complexes qui ne peuvent être réduites à des procédures standardisées. De plus, il faut tenir compte de l'obsolescence technique rapide du matériel et des logiciels. Les droits sociaux, économiques, culturels et politiques de tous les usagers doivent être garantis. Il faut investir dans l'accessibilité numérique en fonction de la réalité des usagers faibles.

Une deuxième exigence essentielle, c'est une numérisation plus inclusive.

Pour ce faire, il convient d'être plus attentif à la simplification administrative au bénéfice des usagers. Il ne faut pas s'attendre à ce que les citoyens puissent sous-traiter les tâches de l'administration, mais certaines tâches pourraient être automatisées, afin que les catégories les plus faibles ne soient pas obligées de remplir toutes sortes de formulaires.

En outre, il faut lever les freins à l'accessibilité financière, ce qui pourrait impliquer une intervention au niveau du matériel, des logiciels et de la connexion et une extension des tarifs sociaux.

En outre, il faut impliquer les "usagers faibles" dès le début et tout au long des projets de numérisation, par le biais de projets pilotes, de recherche et développement, etc.

Il faut par ailleurs établir des normes d'accessibilité numérique et des normes linguistiques, outiller les services publics et imposer le respect de ces normes. Plusieurs moyens existent à cette fin:

— la directive accessibilité BOSA: depuis le 23 septembre 2020, les sites internet des services publics belges doivent être accessibles à tous, et en particulier aux 15 % de la population souffrant d'un handicap visuel, auditif, cognitif ou moteur. Le SPF BOSA aide les institutions à progresser sur le plan de l'accessibilité sur le web;

— un langage administratif simplifié, par exemple "Facile à Lire et à Comprendre" (FALC). Il s'agit d'un

Ten eerste moet een directe menselijke toegang tot openbare diensten en diensten van algemeen belang worden gewaarborgd (loket, telefoon, enz.), en dit zonder extra kosten of boetes.

Er bestaat een onevenwicht tussen enerzijds de administratieve tijdschema's en anderzijds de tijdschema's van digitaal leren en het leren lezen, schrijven en spreken van de nationale taal. Het is onmogelijk om iedereen te trainen, en iedereen continu te trainen. Er zijn complexe situaties die niet teruggebracht kunnen worden tot gestandaardiseerde procedures. Verder moet er rekening worden gehouden met de snelle technische veroudering van hardware en software. De sociale, economische, culturele en politieke rechten van iedereen moeten gewaarborgd worden. Er moet geïnvesteerd worden in de digitale toegankelijkheid op basis van de realiteit van de zwakke gebruikers.

Een meer inclusieve digitalisering is een tweede essentiële vereiste.

Daartoe moet er meer aandacht worden besteed aan een administratieve vereenvoudiging ten voordele van de gebruikers; men kan niet verwachten dat de taken van de overheid uitbesteed worden aan burgers. Bepaalde taken zouden kunnen geautomatiseerd worden zodat de zwakkere categorieën niet verplicht worden om allerlei formulieren in te vullen.

Verder dienen de belemmeringen voor de financiële toegankelijkheid te worden weggenomen; dit kan betekenen dat er moet ingegrepen worden op hardware, software en aansluiting, en dat de sociale tarieven moeten worden uitgebreid.

De "zwakkere gebruikers" moeten voorts van bij het begin en tijdens de digitaliseringsprojecten betrokken worden, via proefprojecten, onderzoek en ontwikkeling, enz.

Bovendien moet men digitale toegankelijkheids- en taalnormen vaststellen, de overheidsdiensten uitrusten en de naleving van die normen afdwingen. Er bestaan hiervoor verschillende middelen:

— de BOSA toegankelijkheidsrichtlijn: sinds 23 september 2020 moeten websites van de Belgische overheidsdiensten toegankelijk zijn voor iedereen, en in het bijzonder voor de 15 % van de bevolking die lijdt aan een visuele, auditieve, cognitieve of motorische handicap. De FOD BOSA helpt instellingen bij het zetten van stappen naar webtoegankelijkheid;

— een vereenvoudigde administratieve taal, bijvoorbeeld "Facile à Lire et à Comprendre" (FALC); dit betreft

mode de présentation de l'information écrite, visant à rendre celle-ci plus facile à comprendre pour les personnes qui ont des difficultés de lecture;

— une évaluation des effets de la numérisation des procédures pour les usagers, notamment pour les personnes peu qualifiées et à faibles revenus.

L'oratrice estime qu'il faut cesser de vouloir tout numériser, ce qui finit par entraîner une discrimination. Lorsqu'une personne s'est enregistrée quelque part au moyen d'une adresse électronique, la communication se poursuit souvent en ligne. Il est inacceptable que certains dossiers administratifs soient traités prioritairement uniquement parce qu'ils ont été envoyés en ligne. Ceux qui ont un "dossier papier" sont donc pénalisés. Les effets de la numérisation doivent être évalués.

Pour parvenir à une plus grande inclusion numérique, Mme Pinchart considère qu'il faut:

— soutenir les initiatives de médiation numérique, notamment les espaces publics numériques (EPN);

— organiser des cours d'"apprentissage numérique";

— soutenir les expérimentations avec les acteurs sociaux et socioéducatifs (R&D);

— créer une culture du numérique positive, critique et multifonctionnelle;

— mettre à disposition des interfaces sécurisées.

L'oratrice conclut en déclarant que la transition numérique est plus une question politique que technique. Les droits doivent être garantis et il faut investir dans l'inclusion numérique et soutenir les acteurs de première ligne.

II. — QUESTIONS ET OBSERVATIONS DES MEMBRES

M. Michael Freilich (N-VA) souligne que la numérisation a avant tout un impact positif sur la société. Elle permet à la majorité de la population d'interagir avec l'autorité, de manière plus rapide, moins coûteuse et plus efficace.

Bien entendu, il convient d'accorder toute l'attention nécessaire aux aspects problématiques de la numérisation. Nombre d'entre eux doivent être abordés non pas

une méthode om geschreven informatie te presenteren op een manier die gemakkelijker te begrijpen is voor mensen die moeite hebben met lezen;

— door de effecten van digitalisering van procedures voor gebruikers te evalueren, met name onder laagopgeleiden en mensen met een laag inkomen.

De sprekerster meent dat men ermee moet ophouden om alles te willen digitaliseren, hetgeen immers tot discriminatie leidt. Eenmaal men zich ergens via een e-mailadres heeft geregistreerd, verloopt de verdere communicatie vaak op een digitale manier. Het is onaanvaardbaar dat bepaalde administratieve dossiers prioritair worden behandeld enkel en alleen omdat ze digitaal zijn opgestuurd. De mensen met een "papierens dossier" worden aldus gestraft. De effecten van de digitalisering moeten geëvalueerd worden.

Om te komen tot meer digitale inclusie moet men, aldus mevrouw Pinchart:

— de initiatieven voor digitale bemiddeling ondersteunen, met name de *espaces publics numériques* (EPN);

— lessen "digitaal leren" organiseren;

— experimenten opzetten met sociale en sociaal-educatieve actoren (R&D);

— een digitale cultuur creëren die positief, kritisch en multifunctioneel is;

— zorgen voor beveiligde aansluitingen.

De sprekerster besluit door te stellen dat de digitale transitie eerder een politieke dan een technische kwestie is. Rechten moeten gewaarborgd worden, men moet investeren in digitale inclusie en de eerstelijns spelers moeten ondersteund worden.

II. — VRAGEN EN OPMERKINGEN VAN DE LEDEN

De heer Michael Freilich (N-VA) benadrukt dat van de digitalisering in de eerste plaats een positieve invloed uitgaat op de maatschappij. Ze zorgt ervoor dat het grootste deel van de bevolking op een snellere, goedkopere en efficiëntere manier in contact kan treden met de overheid.

De kanttekeningen bij de digitalisering dienen uiteraard de nodige aandacht te krijgen. Veel van die zaken dienen niet zozeer door het Parlement dan wel door de

tant par le Parlement que par les différents gouvernements de ce pays. En effet, les propositions législatives émanant des parlementaires concernent généralement des modifications spécifiques à apporter au cadre législatif, alors qu'en l'occurrence, il s'agit plutôt d'interventions d'ordre général. Quoi qu'il en soit, le groupe N-VA va se mettre au travail en se basant sur les informations communiquées par les invités et va examiner quelle est la meilleure façon de répondre à l'appel à prendre en compte les groupes ayant des compétences numériques plus faibles. Ce travail pourrait être concrétisé par une résolution dans laquelle le Parlement demanderait au gouvernement fédéral de prendre certaines mesures. À cette fin, une analyse coût-bénéfice devrait être réalisée. En effet, les mesures d'ordre général nécessitent un budget important, qui ne peut être dépensé ailleurs. Il est parfois préférable de prévoir des mesures spécifiques, ciblant certains groupes.

Enfin, M. Freilich s'adresse au représentant de bpost et s'étonne qu'au cours de la dernière législature, M. Dorrekens n'ait jamais contacté les parlementaires ni ne se soit montré à la Chambre. Selon M. Freilich, cela témoigne de l'arrogance de bpost. Il espère qu'un dialogue pourra s'établir entre la Chambre et bpost.

Mme Barbara Creemers (Ecolo-Groen) rappelle que ce qui est à l'origine de cette audition, c'est une lettre ouverte, cosignée par Mme Pinchart, qui demandait, au moment où la commission examinait le projet de loi modifiant la loi du 27 février 2019 relative à l'échange électronique de messages par le biais de l'eBox (DOC 55 3394), que les personnes en difficulté numérique ne soient pas laissées pour compte.

Mme Creemers aimerait savoir ce que les invités pensent de l'impact de l'analphabétisme numérique ou de la fracture numérique sur la démocratie. En effet, partout dans le monde, on observe que ce qui se passe sur internet a un impact majeur sur la démocratie.

La membre aimerait en outre que les orateurs invités lui disent ce qu'il faut faire pour organiser une assistance de première ligne pour les illettrés numériques. M. Dorrekens a expliqué comment les bureaux de poste peuvent jouer un rôle dans cette première ligne. Pendant la pandémie de COVID-19, les habitants de la commune où habite la membre pouvaient se rendre à la bibliothèque communale pour demander de l'aide pour obtenir un *COVID-19 Safe Ticket*. Ne risque-t-on pas de perdre le focus si différentes institutions – bureaux de poste, bibliothèques, administrations communales, etc. – mettent

verschiedene regeringen in dit land te worden aangepakt. Voorstellen van wet uitgaande van parlementsleden betreffen immers typisch specifieke aanpassingen van het wetgevend kader, terwijl hier eerder algemene ingrepen aan de orde zijn. Alleszins gaat de N-VA-fractie aan de slag met de door de genodigden meegedeelde informatie en zal zij onderzoeken hoe het best gevolg kan worden gegeven aan de oproep om rekening te houden met groepen met zwakkere digitale vaardigheden. Dit zou de vorm kunnen aannemen van een resolutie waarin het Parlement de federale regering verzoekt om bepaalde stappen te zetten. Daarbij dient dan wel een kosten-batenanalyse te worden uitgevoerd. Algemene maatregelen slokken immers veel geld op dat niet elders kan worden besteed. Soms kan het beter zijn om in specifieke, gerichte maatregelen te voorzien ten behoeve van bepaalde groepen.

Tot slot richt de heer Freilich zich tot de vertegenwoordiger van bpost en verwondert hij zich erover dat de heer Dorrekens de parlementsleden tijdens de afgelopen legislatuur nooit contacteerde noch eerder zijn opwachting maakte in de Kamer. Volgens de heer Freilich is dit tekenend voor de arrogantie van bpost. Hij hoopt dat er een dialoog tot stand kan komen tussen de Kamer en bpost.

Mevrouw Barbara Creemers (Ecolo-Groen) herinnert eraan dat de aanleiding voor deze hoorzitting een open brief was, medeondertekend door mevrouw Pinchart, waarin, op een moment dat de commissie zich boog over het wetsontwerp tot wijziging van de wet van 27 februari 2019 inzake elektronische uitwisseling van berichten via de eBox (DOC 55 3394), opgeroepen werd om de mensen die niet mee kunnen met de digitalisering niet achter te laten.

Mevrouw Creemers zou graag van de genodigden vernemen welke volgens hen de impact is van digitale ongeletterdheid of van de digitale kloof op de democratie. Overal ter wereld stelt men immers vast dat zaken die op internet gebeuren een grote impact hebben op de democratie.

Voorts wil het lid van de uitgenodigde sprekers horen wat nodig is om een eerstelijns hulp te organiseren voor digitale ongeletterden. De heer Dorrekens heeft uiteengezet hoe postkantoren een rol kunnen spelen in die eerste lijn. Tijdens de coronapandemie konden inwoners in de gemeente waar het lid woont, in de gemeentelijke bibliotheek terecht voor hulp bij het aanvragen van een *COVID-19 Safe Ticket*. Bestaat niet het risico dat de focus zoekraakt als verschillende instellingen – postkantoren, bibliotheken, gemeentehuizen etc. – naast elkaar goedbedoelde initiatieven gaan opzetten om

simultanément en place des initiatives bien intentionnées pour aider les personnes ayant de faibles compétences numériques? Qui, selon les invités, est le mieux à même d'exercer cette fonction de première ligne? Si l'on tient compte de la remarque de M. Dhaese selon laquelle il est préférable d'organiser un accompagnement *peer-to-peer*, l'homme qui témoigne dans la vidéo saisissante présentée par Mme Pinchart ferait mieux d'être aidé par quelqu'un issu du même milieu que lui. Comment prendre en compte cette préoccupation dans les projets pilotes en cours et, plus généralement, dans les initiatives visant à organiser une première ligne?

Les interventions des invités ont surtout porté sur la fracture numérique qui existe parmi les citoyens. Les intervenants extérieurs connaissent-ils des petits indépendants qui peinent à suivre sur le plan de la numérique? Quelle est la meilleure approche dans ce cas?

M. Dhaese a déclaré que l'autorité devrait montrer le bon exemple et a évoqué un certain nombre de problèmes concrets à ce propos. Qu'en pensent les autres orateurs? Que faut-il pour faire marche arrière? Comment la Belgique se situe-t-elle dans une perspective européenne?

Mme Pinchart a préconisé l'utilisation d'un langage administratif simple (FALC). En Flandre, il existe le "test *wablieft*". L'orateur se demande s'il serait possible d'inscrire un tel test dans la loi. En d'autres termes, les autorités et les entreprises pourraient-elles être obligées d'utiliser un langage accessible dans leur communication? La même question se pose en ce qui concerne les panels qui sont chargés d'effectuer des tests et qui ont été évoqués par Mme De Cort: les développeurs pourraient-ils être obligés de soumettre préalablement leurs applications à un panel diversifié? Il s'agirait là d'importantes mesures préventives dans la lutte contre la fracture numérique.

Enfin, Mme Creemers aimerait connaître le point de vue des autres intervenants externes sur le plaidoyer de Mme De Cort en faveur d'un usage différencié de l'eBox, qui permettrait par exemple de recevoir des factures standard dans cette application, mais pas d'autres documents. La membre trouve l'idée très intéressante, mais se demande si les utilisateurs parviendront à garder une vue d'ensemble.

Mme Leslie Leoni (PS) rappelle tout d'abord que le PS attache beaucoup d'importance à la problématique de la fracture numérique. Les invités ont communiqué de nombreux chiffres qui permettent notamment d'objectiver les recoupements entre la fracture numérique et la fracture socioéconomique. Le fait qu'un Belge sur deux

mensen met zwakke digitale vaardigheden te helpen? Wie kan volgens de genodigden de eerstelijnsfunctie het best vervullen? De opmerking van de heer Dhaese indachtig dat begeleiding het best *peer-to-peer* wordt georganiseerd, zal de man in het pakkende video-getuigenis getoond door mevrouw Pinchart wellicht het best geholpen worden door iemand met dezelfde achtergrond. Hoe kan die bekommernis meegenomen worden in de proefprojecten die thans lopen en, meer in het algemeen, in initiatieven die erop gericht zijn een eerste lijn te organiseren?

De tussenkomsten van de genodigden spitsten zich toe op de digitale kloof bij burgers. Hebben de externe sprekers weet van kleine zelfstandigen die moeite hebben om bij te benen met de digitalisering? En wat is daarvoor de beste aanpak?

De heer Dhaese stelde dat de overheid het goede voorbeeld zou moeten geven en haalde in dat verband een aantal concrete pijnpunten aan. Wat is het standpunt van de overige sprekers hieromtrent? Wat is er nodig om een inhaalbeweging te maken? Hoe doet België het in Europees perspectief?

Mevrouw Pinchart brak een lans voor een eenvoudig administratief taalgebruik (FALC). In Vlaanderen kent men de zogenaamde "wablieft-toets". De spreekster vraagt zich af of het mogelijk is om een dergelijke toets wettelijk te verankeren. Anders gezegd, kunnen overheden en bedrijven verplicht worden toegankelijk taalgebruik te hanteren in hun communicatie? Dezelfde vraag rijst met betrekking tot de testpanels waarover mevrouw De Cort sprak: kunnen ontwikkelaars verplicht worden hun applicaties vooraf voor te leggen aan een divers testpanel? Dit zouden belangrijke preventieve maatregelen vormen in de strijd tegen de digitale kloof.

Tot slot zou mevrouw Creemers graag het standpunt van de overige externe sprekers vernemen aangaande het pleidooi van mevrouw De Cort om gebruikers toe te laten het gebruik van de eBox te differentiëren, en bijvoorbeeld standaardfacturen wel, maar andere documenten niet te ontvangen in die applicatie. Het lid vindt dit een uiterst interessant idee, maar maakt zich wel de bedenking of gebruikers er dan in zullen slagen het overzicht te behouden.

Mevrouw Leslie Leoni (PS) begint door te stellen dat het thema van de digitale kloof de PS na aan het hart ligt. Er werd door de genodigden veel cijfermateriaal medegedeeld, dat het onder meer mogelijk maakt om de raakpunten tussen de digitale en de socio-economische kloven te objectiveren. Dat één Belg op twee het risico

soit menacé d'exclusion numérique est un constat très alarmant. Les informations fournies par les invités seront en tout cas très utiles pour les initiatives législatives existantes ou futures.

Il faut mener une politique cohérente dans la lutte contre la fracture numérique. La formation, l'éducation et le développement d'applications accessibles sont nécessaires, mais il faut également maintenir une gamme de services physiques et téléphoniques.

Mme Leoni rappelle la lettre ouverte écrite au nom notamment de l'AB-REOC et de Lire et Écrire au moment des travaux préparatoires du projet de loi DOC 55 3394, demandant que les problèmes posés par l'eBox soient d'abord résolus avant d'étendre l'usage de cette application. L'un des problèmes vient du fait que certains hôpitaux envoient des factures via l'eBox sans en informer les patients. Pour les patients, ce procédé entraîne des pénalités, des mises en demeure et des tracasseries administratives. Selon les orateurs invités, quelles mesures devraient être prises pour améliorer le fonctionnement de l'eBox?

En ce qui concerne le tarif social télécoms, le PS préconise de l'étendre aux télécommunications mobiles. Depuis la loi du 21 décembre 2021 "portant transposition du code des communications électroniques européen et modification de diverses dispositions en matière de communications électroniques", une telle extension est possible, à condition qu'un arrêté royal soit pris à cet effet. L'IBPT estime toutefois qu'une telle extension ne serait pas opportune à l'heure actuelle. Selon l'Institut, le marché des télécommunications mobiles fonctionne correctement et les prix ne sont pas trop élevés. Les invités sont-ils d'accord avec cette constatation de l'IBPT?

En ce qui concerne l'intégration de la banque bpost dans BNP Paribas Fortis, l'oratrice précise que la clientèle sera divisée suivant deux profils: les clients qui utilisent les services bancaires quotidiennement pourront se rendre dans les bureaux bpost existants, tandis que les clients – généralement plus fortunés – qui ont besoin de conseils spécialisés seront dirigés vers les agences BNP. Ne s'agit-il pas d'un modèle à deux vitesses? La réorientation du personnel de bpost, qui est une entreprise publique, vers un acteur privé ne va-t-elle pas poser des problèmes? M. Dorrekens pourrait-il préciser si les guichets automatiques de self-banking de bpost, qui sont très utiles pour les personnes ayant des compétences numériques limitées, vont ou non disparaître après l'intégration?

l'opinion sur la question de la fermeture de la banque bpost. L'opinion sur la question de la fermeture de la banque bpost. L'opinion sur la question de la fermeture de la banque bpost.

Er is nood aan een coherente aanpak in de strijd tegen de digitale kloof. Opleiding, vorming en de ontwikkeling van toegankelijke applicaties zijn nodig, maar evenzo goed dient er een aanbod van fysieke en telefonische dienstverlening te worden behouden.

Mevrouw Leoni herinnert aan de open brief namens onder meer de BV-OECO en *Lire et Écrire* ten tijde van de parlementaire bespreking van het wetsontwerp DOC 55 3394, waarin opgeroepen wordt om eerst een oplossing te vinden voor de bestaande problemen met de eBox alvorens het gebruik van die applicatie uit te breiden. Een van de problemen bestaat erin dat sommige ziekenhuizen, zonder de patiënten daarvan in kennis te stellen, facturen versturen via de eBox. Voor patiënten resulteert dit in de toepassing van boetebedingen, in ingebrekestellingen en in administratieve rompslomp. Welke stappen dienen er volgens de uitgenodigde sprekers te worden ondernomen om de werking van de eBox te verbeteren?

Wat het sociale telecomtarief betreft, pleit de PS voor een uitbreiding daarvan tot mobiele telecommunicatie. Sinds de wet van 21 december 2021 "houdende omzetting van het Europees Wetboek voor elektronische communicatie en wijziging van diverse bepalingen inzake elektronische communicatie" is zulke uitbreiding mogelijk, mits daartoe een koninklijk besluit wordt aangenomen. Het BIPT is evenwel van mening dat zo'n uitbreiding thans niet opportuun is. Volgens het instituut functioneert de markt van de mobiele telecommunicatie naar behoren en zijn de prijzen niet te hoog. Onderschrijven de genodigden deze vaststelling van het BIPT?

Aangaande de integratie van bpost bank in BNP Paribas Fortis, merkt de spreekster op dat het cliënteel opgedeeld zal worden in twee profielen; de klanten die dagelijkse bankdiensten afnemen zullen terecht kunnen in de bestaande bpost-kantoren, terwijl de – door de band genomen, meer gefortuneerde – klanten die nood hebben aan deskundig advies zullen doorverwezen worden naar de BNP-filialen. Stevenen we hier niet af op een model met twee snelheden? Zal de heroriëntering van het personeel van bpost, dat een overheidsbedrijf is, naar een private speler, geen problemen opleveren? Kan de heer Dorrekens verder aangeven of de selfbankingautomaten van bpost, die van erg groot nut zijn voor mensen met beperkte digitale vaardigheden, al of niet zullen verdwijnen na de integratie?

Mme De Cort a vivement critiqué la pratique consistant à facturer des frais supplémentaires lorsque les consommateurs ne suivent pas la voie numérique pour obtenir un produit. Mme Leoni en donne un exemple. Les personnes qui optent pour la formule Standard Multi de la SNCB paient 93 euros via l'application SNCB et 96 euros via d'autres canaux. Les orateurs connaissent-ils d'autres exemples de prix différenciés selon le canal de vente (numérique ou non)? Que peut-on faire pour éviter ce problème? Des pratiques étrangères pourraient-elles nous inspirer?

M. Albert Vicaire (Ecolo-Groen) remercie les intervenants pour leurs exposés intéressants sur un sujet d'une importance capitale, ne serait-ce que parce que la fracture numérique a un impact sur le fonctionnement de la démocratie.

Mme George a expliqué comment la situation familiale d'une personne influence le risque que celle-ci se retrouve en situation de vulnérabilité numérique. Ce risque s'est révélé particulièrement élevé pour les personnes seules. Y a-t-il d'autres groupes pour lesquels c'est le cas?

Mme Pinchart a fait référence aux normes BOSA dans son exposé. M. Vicaire demande aux médiateurs fédéraux s'ils sont compétents pour imposer le respect de ces normes pour les applications développées par les administrations fédérales.

En ce qui concerne bpost, M. Vicaire se réjouit de constater que le septième contrat de gestion contient des dispositions qui visent à réduire la fracture numérique, même si nous ne sommes pas encore aussi loin qu'en France, en Espagne ou en Italie. Les contrats de gestion sont des outils puissants pour faire bouger les choses. On peut se demander pourquoi il a fallu tant de temps pour mettre en place de tels outils.

Mme Pinchart a parlé du malaise qui règne chez les personnes en difficulté numérique, ce qui les pousse à se détourner de l'État. Cela risque de miner la démocratie et constitue donc un sérieux problème. L'oratrice pourrait-elle, au nom de Lire et Écrire, indiquer quelles catégories socioprofessionnelles de la population sont les plus touchées?

Récemment, M. Vicaire a été contacté par un citoyen qui n'avait pas encore reçu sa prime pellets qu'il avait demandée par courrier recommandé. S'il avait demandé la prime par voie électronique, il l'aurait déjà reçue. Cette situation est problématique en termes d'équité et d'égalité entre les Belges.

Mevrouw De Cort hekelde de praktijk die bestaat in de aanrekening van meerkosten wanneer consumenten de digitale weg tot het bekomen van een product niet volgen. Mevrouw Leoni geeft hiervan een voorbeeld. Wie voor de Standard Multi-formule van de NMBS opteert, betaalt daarvoor 93 euro via de NMBS-app en 96 euro via andere kanalen. Kennen de sprekers andere voorbeelden van gedifferentieerde tarifiering naargelang het (al of niet digitale) verkoopkanaal? Wat kan hiertegen ondernomen worden? Kunnen buitenlandse praktijken hier tot inspiratie dienen?

De heer Albert Vicaire (Ecolo-Groen) dankt de sprekers voor de interessante uiteenzettingen omtrent een thema van kapitaal belang, al was het maar omdat de digitale kloof een impact heeft op de werking van de democratie.

Mevrouw George legde uit hoe de gezinssituatie van een persoon een impact heeft op zijn kans om het slachtoffer te worden van digitale kwetsbaarheid. Met name bij alleenstaanden bleek het risico aanzienlijk hoger. Zijn er nog andere groepen waarbij dat het geval is?

Mevrouw Pinchart verwees in haar uiteenzetting naar de BOSA-normen. De heer Vicaire zou graag van de federale Ombudsmannen vernemen of zij de bevoegdheid hebben om de naleving van die normen af te dwingen ten aanzien van applicaties ontwikkeld door federale administraties.

Wat bpost betreft is de heer Vicaire verheugd vast te stellen dat het zevende beheerscontract bepalingen bevat die ertoe strekken de digitale kloof te dichten, ook al staan we nog niet even ver als Frankrijk, Spanje of Italië. Beheerscontracten zijn krachtige instrumenten om zaken in beweging te zetten. Men kan zich afvragen waarom het zo lang geduurd heeft om dergelijke instrumenten in stelling te brengen.

Mevrouw Pinchart had het over de onvrede die leeft bij digitaal zwakkeren, die maakt dat ze zich afkeren van de Staat. Dit dreigt de democratie te ondermijnen en is dus een ernstig probleem. Kan de spreekster namens *Lire et Écrire* duiden welke socioprofessionele categorieën van de bevolking het zwaarst getroffen zijn?

Onlangs werd de heer Vicaire gecontacteerd door een burger die zijn pelletcheque, die hij per aangetekende zending had aangevraagd, nog niet had ontvangen. Had hij de premie digitaal aangevraagd, had hij ze al uitbetaald gekregen. Dit is problematisch vanuit het oogpunt van de billijkheid en van de gelijkheid tussen de Belgen.

III. — RÉPONSES DES ORATEURS INVITÉS

Mme Caroline George (FRB) confirme que la vulnérabilité numérique a un impact sur la démocratie, et ce de plusieurs manières. Premièrement, les droits de plusieurs personnes ne sont pas garantis de la même manière. Le fait que tous les Belges ne soient pas traités de la même manière risque de menacer la démocratie. Deuxièmement, les personnes en vulnérabilité numérique se sentent tenues à distance des autorités et des entreprises. Ce groupe – qui comprend généralement aussi des personnes en situation de précarité économique – se sent en partie déshumanisé, ce qui génère des incompréhensions et des frustrations qui peuvent nuire à la démocratie. Troisièmement, l'éducation numérique suppose de plus en plus l'acquisition de compétences en matière de sécurité numérique, d'utilisation des médias sociaux et de compréhension des modèles sous-jacents, qui ne sont pas accessibles à tout le monde de la même manière.

En ce qui concerne les questions portant sur la première ligne, l'oratrice est d'accord avec M. Dhaese pour dire que la proportion déjà élevée de Belges exposés au risque d'exclusion numérique est sous-estimée. En effet, les chiffres de Statbel concernent la population âgée de 16 à 74 ans. Si l'on incluait également les personnes âgées de plus de 74 ans, la fracture numérique serait sans aucun doute encore plus importante.

Partant du constat que la moitié de la population est déjà en difficulté numérique et que la numérisation est en constante progression, la FRB préconise une augmentation drastique du nombre d'aidants numériques. L'autorité devrait avant tout investir dans les compétences de son personnel, afin qu'il soit capable non seulement de s'adapter lui-même, mais aussi d'aider les autres. Les initiatives de bpost sont une très bonne chose, mais il faut aller plus loin. Il faut soutenir le plus grand nombre possible d'organisations sociales, non seulement sur le plan financier, mais également sur le plan des compétences, pour pouvoir notamment fournir une aide numérique aux plus vulnérables. Nous songeons par exemple aux espaces publics numériques (EPN) en Wallonie ou aux nombreuses organisations de volontaires en Flandre.

Quant à la question concernant l'impact de la situation familiale, Mme George rappelle que les personnes seules sont les plus touchées. Dans une famille, les enfants réduisent le risque de vulnérabilité numérique. Les personnes qui ont des enfants ont plus tendance à disposer d'une connexion internet et d'équipements à la maison. Mais il convient de noter que, sous l'effet de la numérisation croissante, les enfants vivant dans

III. — ANTWOORDEN VAN DE UITGENODIGDE SPREKERS

Mevrouw Caroline George (KBS) bevestigt dat digitale kwetsbaarheid een impact heeft op de democratie, en wel op diverse manieren. Een eerste heeft ermee te maken dat de rechten van verschillende personen niet op dezelfde manier gewaarborgd worden. Doordat niet alle Belgen gelijk behandeld worden, bestaat het risico dat de democratie in gevaar wordt gebracht. Het tweede aspect betreft de afstand die digitaal kwetsbare mensen ervaren ten opzichte van de overheid en de bedrijfswereld. Deze groep – veelal betreft het ook economisch zwakkere mensen – voelen zich voor een deel ontmenselijkt, wat onbegrip en frustratie genereert die de democratie nadelig kunnen beïnvloeden. Ten derde veronderstelt digitale geletterdheid in toenemende mate ook het bezitten van vaardigheden inzake digitale veiligheid, het gebruik van sociale media en het begrip van onderliggende patronen, die niet voor iedereen op dezelfde manier toegankelijk zijn.

Wat de vragen inzake de eerste lijn betreft, is de sprekerster het eens met de heer Dhaese dat het nochtans forse aandeel van Belgen dat het risico op digitale uitsluiting loopt, een onderschatting is. De Statbel-cijfers hebben immers betrekking op de bevolking tussen 16 en 74 jaar oud. Mochten ook de 74-plussers worden meegenomen, zou de digitale kloof ongetwijfeld nog groter zijn.

In het licht van de vaststelling dat de helft van de bevolking nu al niet of moeilijk meekan met de digitalisering, en gezien die immer voortschrijdt, pleit de KBS voor een drastische verhoging van het aantal digitale helpers. De overheid dient eerst en vooral in te zetten op de vaardigheden van haar personeel, zodat dit niet enkel zelf mee is maar ook anderen kan helpen. De initiatieven van bpost zijn een uitstekende zaak, maar er is meer nodig. Zo veel mogelijk sociale instanties moeten ondersteuning krijgen – financieel maar ook op het vlak van competenties – om met name de meest kwetsbaren digitale hulp te kunnen verschaffen. Het gaat dan bijvoorbeeld over de *espaces publics numériques* (EPN) in Wallonië of de talloze vrijwilligersorganisaties in Vlaanderen.

Wat de vraag betreffende de impact van de gezinsituatie betreft, herhaalt mevrouw George dat alleenstaanden het zwaarst getroffen zijn. Kinderen in het gezin zorgen voor een daling van het risico op digitale kwetsbaarheid. Wie kinderen heeft, is meer geneigd internet en apparatuur in huis te halen. Daarbij dient wel de kanttekening te worden gemaakt dat, onder impuls van de voortschrijdende digitalisering, kinderen in

une famille en vulnérabilité numérique sont contraints d'assumer des tâches parentales.

Enfin, Mme George ajoute qu'il convient de nuancer l'image stéréotypée de jeunes qui sont nés "avec une tablette dans la main". Bien que cette proportion soit nettement inférieure par rapport à la catégorie des personnes âgées, on constate néanmoins que dans le groupe des 16-24 ans, un jeune sur trois a de faibles compétences numériques. Celui qui sait utiliser un smartphone n'a pas nécessairement les compétences pour contacter l'administration en ligne. Parmi les jeunes peu qualifiés, 45 % ont de faibles compétences. Et ce pourcentage atteint même 62 % parmi les jeunes demandeurs d'emploi, alors qu'il est essentiel pour eux de posséder des compétences numériques pour pouvoir postuler pour un emploi.

Les jeunes sont également les plus "multiconnectés", c'est-à-dire les plus capables de se connecter à internet au moyen de différents supports. Toutefois, 22 % des jeunes peu qualifiés se connectent uniquement au moyen d'un smartphone. Ils ne disposent donc pas des outils nécessaires pour communiquer en ligne avec l'administration.

Mme Leen De Cort (AB-REOC) signale qu'il existe déjà plusieurs initiatives de première ligne. On constate cependant que dans certaines communes, ces initiatives sont moins présentes que dans d'autres. Il y a donc encore du travail à faire dans ce domaine. Il convient notamment de s'attaquer aux "déserts numériques".

Les initiatives émanent principalement des communes et sont souvent prises en charge par des bénévoles. Ceux-ci interrogent parfois l'AB-REOC pour savoir dans quelle mesure ils peuvent, au regard de la législation sur la protection de la vie privée, fournir une assistance numérique, par exemple en installant des applications bancaires pour les citoyens. Des questions se posent également sur l'éventuelle responsabilité des volontaires. Un cadre clair serait utile dans ce domaine.

Aider les familles sur le plan numérique en formant prioritairement les enfants n'est peut-être pas la meilleure option. Cela pourrait en effet générer du stress et des conflits dans la relation enfant-parent. Les parents sont souvent plus à l'aise avec un accompagnateur neutre.

Mme De Cort répond ensuite à la question de savoir s'il est possible ou souhaitable que la loi impose des tests "wablief" et "FALC" ainsi que le recours à des panels pour effectuer les tests. En ce qui concerne ces panels, l'oratrice fait référence à une conférence donnée par l'AB-REOC le 17 novembre 2022, au cours de laquelle les représentants de Febelfin et de Febeg semblaient

digitaal kwetsbare gezinnen ertoe gedwongen worden om ouderlijke taken op zich te nemen.

Tot slot geeft mevrouw George aan dat het stereotiepe beeld van jongeren als *digital natives* nuancering behoeft. Hoewel dat aandeel duidelijk lager ligt dan bij oudere leeftijdscategorieën, heeft in de leeftijdsgroep van 16 tot 24 jaar toch één op drie zwakke digitale vaardigheden. Met een smartphone overweg kunnen betekent nog niet dat men de competenties heeft om digitale contacten te kunnen hebben met de overheid. Bij laagopgeleide jongeren stijgt het aandeel met zwakke vaardigheden tot 45 %. Bij werkzoekende jongeren is dat zelfs 62 %, terwijl het beschikken over digitale vaardigheden net voor hen cruciaal is om te kunnen solliciteren.

Jongeren zijn ook het meest "multiverbonden", met andere woorden zij zijn het meest in staat connectie te kunnen maken met het internet door middel van verschillende dragers. Evenwel connecteert 22 % van de laagopgeleide jongeren enkel met een smartphone. Zij beschikken dus niet over de tools om digitaal in contact te staan met de overheid.

Mevrouw Leen De Cort (BV-OECO) wijst erop dat er al verschillende eerstelijnsinitiatieven bestaan. Wel valt het op dat in sommige gemeenten zulke initiatieven minder voorhanden zijn dan in andere. Op dat vlak is er dus nog werk aan de winkel; met name dienen de zogenaamde "digitale woestijnen" aangepakt.

De initiatieven gaan veelal uit van gemeenten en worden vaak bemand door vrijwilligers. De BV-OECO krijgt soms vragen van vrijwilligers omtrent hoever zij kunnen gaan, in het licht van de privacywetgeving, bij het bieden van digitale hulp, bijvoorbeeld het installeren van bankingapps voor burgers. Ook rijzen er vragen naar de mogelijke aansprakelijkheid van vrijwilligers. Een duidelijk kader zou hier soelaas kunnen bieden.

Het bieden van digitale bijstand aan gezinnen door prioritaair de kinderen op te leiden is wellicht niet de beste optie. Dit kan immers tot stress en conflicten leiden in de kind-ouderrelatie. De ouders voelen zich vaak beter met een neutrale begeleider.

Vervolgens gaat mevrouw De Cort in op de vraag of het mogelijk of wenselijk is de wablief- en FALC-toetsen en het gebruik van testpanels wettelijk te verplichten. Wat de testpanels betreft, verwijst de spreker naar een conferentie van de BV-OECO op 17 november 2022, waarop de vertegenwoordigers van Febelfin en Febeg dat idee genegen leken. Concrete voorstellen blijven

favorables à cette idée. Pour l'instant, nous attendons toujours des propositions concrètes. Un *gentlemen's agreement* avec certains secteurs semble en tout cas une piste intéressante.

Il serait cependant judicieux de légiférer concernant l'obligation pour les autorités et éventuellement certains acteurs privés d'utiliser un langage accessible. Jusqu'à nouvel ordre, la Belgique a opté pour une transposition plutôt minimale de la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services.

À titre d'exemple, l'intervenante fait référence aux distributeurs automatiques Batopin et à leur déploiement conformément à l'accord conclu le 31 mars 2023 entre le gouvernement fédéral et le secteur bancaire. Des contacts avec le Conseil supérieur national des personnes handicapées ont révélé que l'accessibilité numérique des distributeurs automatiques Batopin est loin d'être optimale. Un des problèmes concerne les utilisateurs aveugles. Ces appareils sont équipés d'une technologie vocale, mais celle-ci ne permet pas le choix des billets. Étant donné que les personnes aveugles distinguent les billets en recourant à des techniques de pliage, cela leur pose un problème, qui aurait facilement pu être évité s'il avait été prévu dans la phase de conception. Il est beaucoup plus difficile d'y remédier par la suite.

L'intervenante préconise en outre une certaine réserve en ce qui concerne le développement de mises à jour pour les applications. Les mises à jour de sécurité sont évidemment primordiales, mais les autres mises à jour, qui modifient la présentation d'une application, sont de nature à désorienter les personnes qui sont plus vulnérables sur le plan numérique.

L'utilisation différenciée de l'eBox ne serait pas une bonne idée pour tout le monde. Une enquête menée par l'AB-REOC auprès des consommateurs n'a pas permis de dégager une vision claire à ce sujet. L'oratrice présume que les utilisateurs préfèrent recevoir via l'eBox les factures périodiques, qui sont souvent payées automatiquement, plutôt que les autres factures.

En ce qui concerne la question de la facturation de frais supplémentaires pour les achats hors ligne, l'oratrice indique que l'exemple de la SNCB est en effet le plus flagrant. La SNCB propose même certains types de tickets qui n'existent qu'en ligne. Mais il y a aussi des exemples dans le secteur de l'énergie. Malheureusement, il n'est pas possible d'interdire de telles pratiques. La Cour de justice de l'Union européenne a jugé que l'on ne peut pas pénaliser les consommateurs qui refusent le mode de paiement électronique, mais que l'on peut

voirsnag uit. Een *gentlemen's agreement* met bepaalde sectoren lijkt alleszins een goede piste.

Op zich is het wel een goed idee om wetgeving aan te nemen omtrent de verplichting voor de overheid en eventueel bepaalde private spelers om toegankelijke taal te gebruiken. België heeft tot nader order gekozen voor een vrij minimale omzetting van Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten.

Ten titel van voorbeeld verwijst de spreker naar de Batopin-geldautomaten en de uitrol daarvan overeenkomstig het akkoord van 31 maart 2023 tussen de federale regering en de banksector. Uit contacten met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap is naar voren gekomen dat de digitale toegankelijkheid van de Batopin-automaten verre van optimaal is. Een van de knelpunten treft blinde gebruikers. De apparaten zijn weliswaar uitgerust met spraaktechnologie, maar die laat geen biljettenkeuze toe. Aangezien blinden onderscheid aanbrengen in biljetten middels vouwtechnieken, vormt dit voor hen een probleem. Dit bezwaar had gemakkelijk ondervangen kunnen worden mocht dit bij de conceptiefase zijn meegenomen geweest. Achteraf is dit veel moeilijker te corrigeren.

Voorts wordt er gepleit voor terughoudendheid bij het ontwikkelen van updates voor applicaties. Veiligheidsupdates zijn uiteraard primordiaal, maar andere updates die de *look and feel* van een applicatie wijzigen zijn van aard om digitaal zwakkere mensen te desoriënteren.

Het gedifferentieerd gebruik van de eBox zal niet voor iedereen een goed idee zijn. Uit een bevraging bij consumenten door BV-OECO kwam geen eenduidig beeld naar voren. De spreker vermoedt dat men voor periodieke facturen, die vaak automatisch worden betaald, eerder opteert voor ontvangst via de eBox dan voor andere facturen.

Wat de vraag omtrent de aanrekening van meerkosten bij niet-digitale aankoopwijzen betreft, geeft de spreker aan dat het voorbeeld van de NMBS inderdaad het meest flagrante is. De NMBS bestaat het zelfs bepaalde ticketformules enkel digitaal aan te bieden. Maar ook in de energiesector zijn er voorbeelden. Het is helaas niet mogelijk zulke praktijken te verbieden. Het Hof van Justitie van de EU heeft geoordeeld dat men consumenten niet mag benadelen wanneer ze de elektronische betaalwijze weigeren, maar dat men consumenten die

récompenser ceux qui acceptent ce mode de paiement, sous la forme d'une réduction de prix. Cela revient finalement au même.

Il n'y a pas que le problème de la différenciation tarifaire. Il arrive aussi que certains services ne soient plus disponibles qu'en ligne. C'est le cas par exemple pour certaines pièces détachées d'appareils électroménagers ou certains articles de seconde main ou de "too good to go".

À l'attention de M. Freilich, qui a déclaré que l'audition se concentrait sur des questions qui doivent être traitées par les gouvernements, M. David Baele (*médiateur fédéral*) rappelle qu'au début du mois de juillet 2021, le médiateur fédéral a adressé à la Chambre des représentants une recommandation visant à intégrer l'accès à l'internet dans l'article 23 de la Constitution. Le gouvernement fédéral a pris plusieurs initiatives pour réduire la fracture numérique, comme la stratégie *SmartNation*. Il s'agit d'une initiative du secrétaire d'État à la digitalisation, qui vise à accélérer la transformation numérique de la Belgique, à collaborer avec les acteurs de terrain et à garantir un service internet minimum. De son côté, la ministre en charge des Télécommunications a conclu un accord avec les opérateurs télécoms dans le but d'octroyer un tarif social pour un abonnement internet à certains groupes à partir de 2024. L'orateur fait également référence au programme Connectoo du SPF BOSA. Le certificat Connectoo est une formation certifiante en ligne accessible à tous, mais destinée prioritairement aux fonctionnaires qui veulent contribuer à la réduction de la fracture numérique.

À la question de savoir s'il ne serait pas plus efficace d'aider et d'accompagner des groupes cibles vulnérables spécifiques plutôt que de prendre des mesures d'ordre général, M. Baele répond par l'affirmative. Ce sont surtout les groupes vulnérables qui ont besoin d'être accompagnés dans la transition numérique, à savoir principalement les personnes âgées et les personnes handicapées. Il faut se concentrer en premier lieu sur les "analphabètes numériques", c'est-à-dire ceux qui ont peu de compétences numériques ou n'en ont pas.

En ce qui concerne l'impact de la fracture numérique sur la démocratie, l'orateur indique que la fracture numérique a un impact négatif sur la confiance des citoyens dans l'autorité. Un des objectifs du médiateur fédéral est précisément de préserver la confiance dans l'autorité et de la rétablir lorsqu'elle a été perdue.

zulke betaalwijze accepteren wel mag belonen, in de vorm van een prijsvermindering. Uiteindelijk komt dit op hetzelfde neer.

Overigens schuilt het probleem niet enkel in tariefdifferentiatie; er zijn ook gevallen bekend waarin bepaalde diensten enkel nog online beschikbaar zijn. Voorbeelden daarvan zijn sommige reserveonderdelen voor huishoudtoestellen of bepaalde tweedehands- of "too good to go"-artikelen.

Ter attentie van de heer Freilich, die aangaf dat er tijdens de hoorzitting vooral werd ingegaan op zaken die aangepakt moeten worden door de regeringen, herinnert de heer David Baele (*federale Ombudsman*) eraan dat de federale Ombudsman begin juli 2021 een aanbeveling heeft gericht aan de Kamer van volksvertegenwoordigers om de toegang tot het internet op te nemen in artikel 23 van de Grondwet. De federale regering heeft diverse initiatieven genomen om de digitale kloof te dichten, zoals de *SmartNation*-strategie. Dit is een initiatief van de staatssecretaris bevoegd voor Digitalisering teneinde de digitale transformatie van België versnellen, samen te werken met de spelers op het terrein en een minimale internetdienst te verzekeren. De minister bevoegd voor Telecommunicatie, van haar kant, heeft een akkoord met de telecomoperatoren om vanaf 2024 aan bepaalde groepen een sociaal tarief toe te kennen voor een internetabonnement. De spreker verwijst ook naar het programma Connectoo van de FOD BOSA. Het Connectoo-certificaat is een certificerende onlineopleiding die toegankelijk is voor iedereen maar die in de eerste plaats is ontworpen voor ambtenaren die mee willen helpen om de digitale kloof te dichten.

Op de vraag of het niet efficiënter zou zijn om specifieke kwetsbare doelgroepen te helpen en te begeleiden in plaats van algemene maatregelen te nemen, antwoordt de heer Baele bevestigend. Het zijn vooral de kwetsbare groepen die nood hebben aan begeleiding in de digitale transitie; het betreft dan vooral oudere mensen en mensen met een beperking. Men moet zich op de eerste plaats concentreren op de "digibeten", namelijk diegenen met weinig of geen digitale vaardigheden.

Wat de impact van de digitale kloof op de democratie betreft, geeft de spreker aan dat de digitale kloof een negatieve invloed heeft op het vertrouwen van de burger in de overheid. Een van de doelstellingen van de federale Ombudsman bestaat er juist in om het vertrouwen in de overheid te vrijwaren en om dit vertrouwen te herstellen als het verloren is gegaan.

M. Baele fait référence aux récents résultats du rapport d'octobre 2023 du digimètre. Ce digimètre, fruit d'une collaboration entre l'Université de Gand et l'Imec, suit de près la possession et l'utilisation des médias et des TIC en Flandre et étudie le comportement de la population face aux développements technologiques. Il montre que les principales préoccupations des citoyens concernant le numérique ont trait à la dépendance vis-à-vis du smartphone, au respect de la vie privée, à l'impact de la désinformation sur la société et au partage des données personnelles des utilisateurs. 60 % des Flamands sont inquiets à propos des applications numériques. L'autorité a un rôle important à jouer pour rétablir la confiance des citoyens en développant ces nouveaux outils numériques à un rythme approprié. Il est souhaitable que l'accompagnement vers la transition numérique se fasse à un rythme adapté. L'autorité doit pour cela reprendre le contrôle en tant que partenaire fiable pour le citoyen. La mise sur le marché de nouvelles applications et technologies ne doit pas être confiée aux seules grandes entreprises technologiques. À cet égard, l'orateur fait référence à *Digitaal Vlaanderen*: il s'agit d'une agence du gouvernement flamand qui œuvre à la transformation numérique du gouvernement et qui pratique notamment une politique d'inclusion numérique. Le plan d'action "*Iedereen digitaal*" permet aux villes et communes de mener une politique d'inclusion numérique à long terme.

Le médiateur fédéral a reçu plusieurs plaintes concernant l'utilisation de l'eBox. Il arrive parfois que le citoyen ne sache pas que l'eBox a été activée, de sorte qu'il ne lit pas certains courriers importants. Il n'est pas obligatoire de donner une adresse électronique, de sorte que certaines personnes ne reçoivent aucun message ou notification. En plus, il n'est apparemment pas évident de désactiver l'eBox. Le médiateur fédéral est intervenu sur ce point pour renvoyer le citoyen vers le service compétent, à savoir la Direction générale Simplification et Digitalisation du SPF BOSA. Sur la base des plaintes reçues au sujet de l'eBox, cette direction, qui était consciente du problème, a pris diverses mesures pour y remédier. Elle a, par exemple, décidé de clôturer des eBox qui n'ont pas été consultées pendant un an. Certains mécanismes ont été introduits pour permettre le retrait automatique du consentement. D'autres prestataires de services ont été informés des mesures prises par le SPF BOSA pour rendre l'eBox plus conviviale. En outre, le SPF BOSA prépare une adaptation de la législation afin de donner un caractère contraignant à certaines mesures. L'autorité doit veiller à ce que le fonctionnement de l'eBox soit sûr, clair et convivial pour le citoyen.

De heer Baele verwijst naar de recente resultaten van het verslag van oktober 2023 van de digimeter. Die digimeter, die berust op een samenwerking tussen de UGent en Imec, monitort het bezit en gebruik van media en ICT in Vlaanderen en onderzoekt de attitude van de bevolking ten opzichte van technologische ontwikkelingen. Daaruit blijkt dat de grootste bezorgdheden van de burgers op het vlak van de digitalisering betrekking hebben op de smartphone-afhankelijkheid, privacyaspecten, de impact van desinformatie op de maatschappij en het delen van persoonlijke data van de gebruiker. 60 % van de Vlamingen is bezorgd over de digitale applicaties. De overheid heeft een belangrijke rol te vervullen om het vertrouwen van de burger te herstellen door op een gepast tempo die nieuwe digitale tools te ontwikkelen. Een aangepast tempo bij de begeleiding naar de digitale transitie is wenselijk. De overheid moet hiervoor opnieuw de regie in handen nemen als een betrouwbare partner voor de burger. Het op de markt brengen van nieuwe applicaties en technologieën mag niet alleen worden overgelaten aan de big tech-bedrijven. De spreker verwijst in dit verband naar *Digitaal Vlaanderen*: dit is een agentschap van de Vlaamse overheid dat werkt aan de digitale transformatie van de overheid. Ze maken onder andere gebruik van een digitaal inclusiebeleid. Met het actieplan "*Iedereen digitaal*" kunnen steden en gemeenten werk maken van een digitaal inclusiebeleid op lange termijn.

De federale Ombudsman heeft verschillende klachten ontvangen over het gebruik van de eBox. De burger is er zich soms niet van bewust dat de eBox geactiveerd werd, waardoor belangrijke briefwisseling niet werd gelezen. Het is ook niet verplicht om een e-mailadres op te geven waardoor sommigen geen berichten of meldingen ontvangen. Bovendien is het blijkbaar niet evident om de eBox te deactiveren. Hier is de federale Ombudsman tussengekomen om de burger te verwijzen naar de bevoegde dienst, namelijk het directoraat-generaal Vereenvoudiging en Digitalisering van de FOD BOSA. Op basis van de ontvangen klachten over de eBox heeft deze dienst, die zich bewust was van de gestelde problematiek, diverse maatregelen genomen om problemen te verhelpen. Er is bijvoorbeeld beslist om eBoxen die gedurende een jaar niet werden geconsulteerd, af te sluiten. Er werden bepaalde mechanismen ingevoerd waardoor de toestemming automatisch zou kunnen ingetrokken worden. Andere dienstverleners werden geïnformeerd over de maatregelen die de FOD BOSA neemt om de eBox gebruiksvriendelijker te maken. Daarnaast werkt de FOD BOSA aan de aanpassing van de wetgeving om aan een aantal maatregelen een dwingend karakter te geven. De overheid moet ervoor zorgen dat de werking van de eBox voor de burger veilig, duidelijk en gebruiksvriendelijk is.

À la question de savoir si le médiateur fédéral peut intervenir s'il est constaté que les normes BOSA relatives à l'accessibilité des sites internet ne sont pas respectées, l'orateur répond par l'affirmative. Si le médiateur fédéral reçoit des plaintes à ce sujet, il les transmet au SPF BOSA et attire l'attention sur la loi du 19 juillet 2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public. C'est d'abord la recevabilité de la plainte qui est examinée, donc le fait qu'il s'agisse ou non d'une matière fédérale. Ensuite, la plainte est évaluée sur la base des 15 critères d'évaluation auxquels un service de qualité doit répondre. Ces critères d'évaluation permettent aux experts de déterminer si l'administration a commis une faute ou n'a pas traité un dossier correctement.

Enfin, l'orateur attire l'attention sur le fait que le médiateur fédéral n'a lui-même aucun droit d'initiative: il peut uniquement réagir sur la base de plaintes formulées par des citoyens concernant les services publics fédéraux ou à la demande de la Chambre des représentants.

M. Peter Dhaese (OKRA) constate qu'au cours de cette audition, il a souvent été question de compétences numériques au sens de la "capacité à suivre la technologie". Mais les personnes âgées en particulier se demandent comment démêler le vrai du faux et vérifier des faits, par exemple. L'orateur mentionne à cet égard la technique des "deepfakes" et fait référence à la vidéo de M. Marc Van Ranst sur *You Tube*, qui se moque de la crise du coronavirus. Les personnes âgées s'interrogent sur la crédibilité de cette vidéo.

M. Dhaese attire l'attention sur la méfiance qui existe à l'égard de la politique. Il constate que les compétences numériques sont souvent nécessaires, comme pour le vote électronique par exemple. Certains défis se posent lors des élections locales, où l'obligation de vote a été supprimée et remplacée par un droit de vote. En effet, les personnes qui ne maîtrisent pas le numérique risquent de renoncer à voter. Ceux qui ne savent pas comment voter par voie électronique ne prendront plus la peine de venir voter. Ils ne reçoivent pas d'informations à ce sujet, ne savent pas où les obtenir ni à qui s'adresser pour obtenir des explications. À cet égard, il serait utile que les villes et communes qui autorisent pour la première fois leurs habitants à voter par ordinateur y prêtent également attention. Cela pourrait se faire, par exemple, en plaçant un ordinateur de vote dans la bibliothèque ou le centre de services local pour que les gens puissent s'exercer, et en faisant ensuite une large publicité à ce sujet. Le cas échéant, la ville ou la municipalité peut faire appel à un fonctionnaire ou des bénévoles pour aider les gens lors de cette séance d'entraînement.

De vraag of de federale Ombudsman kan tussenkomen als wordt vastgesteld dat de BOSA-normen in verband met de toegankelijkheid van websites niet worden geëerbiedigd wordt door de spreker bevestigend beantwoord. Als er daarover klachten worden ontvangen maakt de federale Ombudsman deze over aan de FOD BOSA en vestigt hij de aandacht op de wet van 19 juli 2018 inzake toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties. Eerst wordt de ontvankelijkheid van de klacht onderzocht, met name de vraag of het een federale materie betreft. Daarna wordt de klacht geëvalueerd op basis van de 15 ombudsnormen waaraan een kwaliteitsvolle dienstverlening moet voldoen. Deze ombudsnormen stellen de experten in staat om na te gaan of de administratie een fout heeft begaan of een dossier niet correct heeft behandeld.

De spreker vestigt tenslotte de aandacht op het feit dat de federale Ombudsman zelf geen initiatiefrecht heeft: hij kan enkel reageren op basis van klachten van burgers over federale overheidsdiensten of op verzoek van de Kamer van volksvertegenwoordigers.

De heer Peter Dhaese (OKRA) stelt vast dat er tijdens deze hoorzitting veel is gesproken over digitale vaardigheden in de zin van "mee kunnen zijn met de technologie". Specifiek de ouderen stellen zich vragen bij wat waar en onwaar is en hoe men bijvoorbeeld aan feitencontrole kan doen. De spreker vermeldt hierbij de techniek van "deepfakes" en verwijst naar de YouTube-video met de heer Marc Van Ranst waarin de spot wordt gedreven met de coronacrisis. Ouderen stellen zich vragen bij de geloofwaardigheid hiervan.

De heer Dhaese vestigt de aandacht op het wantrouwen dat bestaat ten aanzien van de politiek. Hij stelt vast dat de digitale vaardigheden vaak nodig zijn om bijvoorbeeld per computer te stemmen. Bij de lokale verkiezingen, waarvoor de opkomstplicht is afgeschaft en vervangen is door een opkomstrecht, stellen er zich dan bepaalde uitdagingen. Het gevaar bestaat immers dat mensen die niet digitaal vaardig zijn, zullen afhaken. Diegenen die onwetend zijn over hoe er elektronisch moet gestemd worden, zullen zich niet meer de moeite getroosten om te gaan stemmen. Ze ontvangen hierover geen informatie, weten niet waar men deze informatie kan bekomen of aan wie men hierover uitleg kan vragen. In dat opzicht zou het nuttig zijn dat ook de steden en de gemeenten, die nu voor het eerst hun inwoners per computer laten stemmen, hiervoor aandacht zouden hebben. Dit kan bijvoorbeeld door een stemcomputer in de bibliotheek of het lokale dienstencentrum te plaatsen zodat mensen kunnen oefenen, en dit dan ruim bekend te maken. Desgevallend kan de stad of de gemeente een beroep doen op een ambtenaar of een aantal vrijwilligers die mensen bij deze oefensessie kunnen helpen.

En ce qui concerne l'aide de première ligne, M. Dhaese constate que l'offre, en soi, est suffisante: il y a beaucoup d'aidants numériques, les centres de services locaux organisent des activités et des associations telles qu'OKRA et d'autres mettent en place de nombreuses initiatives. Il souligne l'importance d'une communication claire et transparente sur l'offre, se référant à cet égard au niveau local. Une simple communication numérique via un site internet ne suffit pas, car elle ne permet pas d'atteindre un grand nombre de personnes âgées. Mieux vaut un feuillet d'information "papier" envoyé par la commune. La *Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten* (VVSG) a un rôle à jouer à ce niveau-là. Il est également important de déterminer où se trouvent les "déserts numériques". L'orateur constate que des projets pilotes existent déjà ci et là et que des chartes sont parfois conclues. Dans le secteur bancaire, il existe par exemple la "Charte du service bancaire universel" (charte du 19 juillet 2021 conclue entre Febelfin et le gouvernement fédéral et portant sur l'offre d'un "service bancaire universel"). Cette charte permet aux personnes qui ne maîtrisent pas le numérique d'effectuer au moins 60 opérations manuelles et 24 retraits d'argent par an aux guichets automatiques de la banque, et ce pour un montant maximum de 60 euros. Cette charte expire le 30 juin 2024, donc après les élections. On ne sait pas si elle sera prolongée et sous quelle forme. La prolongation de cette charte dépend de la bonne volonté des 13 banques qui l'ont signée. Les projets pilotes sont intéressants pour apprendre certaines choses et les chartes peuvent être utiles pour corriger certaines choses, mais ils doivent aboutir à des initiatives législatives, sinon ils dépendent trop de la bonne volonté des acteurs impliqués.

M. François Dorrekens (bpost) répond aux deux questions de Mme Leoni sur l'évolution du secteur bancaire. bpost banque sera intégrée dans BNP Paribas Fortis à partir du 22 janvier 2024. BNP Paribas Fortis enverra encore une communication à ce sujet aux clients. Elle donnera un aperçu des différents types de services offerts et de la manière d'y accéder. Bpost est actuellement responsable de 520 distributeurs automatiques de billets répartis dans tout le pays. Ce nombre ne devrait pas diminuer, mais au contraire augmenter. Outre les clients traditionnels, les bureaux de bpost accueilleront également certains clients actuels de BNP Paribas Fortis. L'orateur signale que sur le plan économique, le mode de travail numérique est moins coûteux que le mode de travail traditionnel, "physique". Maintenir un réseau de bureaux de bpost est extrêmement coûteux, car beaucoup de rendez-vous "physiques" ont encore lieu dans les bureaux. Plus les bureaux de bpost ont de clients, plus ils génèrent des revenus, ce qui contribue à leur

Wat de eerstelijnsbpost betreft stelt de heer Dhaese vast dat het aanbod op zich voldoende is: er zijn veel digidokters, lokale dienstencentra organiseren activiteiten en verenigingen zoals OKRA en andere organisaties ontwikkelen tal van initiatieven. Hij benadrukt het belang van een goede en transparante communicatie van het aanbod en hij verwijst daarvoor naar het lokale niveau. Louter digitale communicatie via een website is onvoldoende aangezien veel ouderen niet op deze manier bereikt worden; beter is een "papier" informatieblad dat door de gemeente verstuurd wordt. Hierin heeft de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) een rol te spelen. Ook is het belangrijk om na te gaan waar de "digitale woestijnen" zich bevinden. De spreker stelt vast dat er hier en daar al proefprojecten bestaan en dat er soms charters worden afgesloten. In de banksector bijvoorbeeld bestaat het "Charter van de universele bankdienstverlening" (Charter van 19 juli 2021 tussen Febelfin en de federale regering inzake het aanbieden van een "universele bankdienst"). Dit charter staat open voor personen die niet digitaal vaardig zijn. Voor een maximumbedrag van 60 euro per jaar hebben zij recht op minstens 60 manuele verrichtingen per jaar en op minstens 24 geldafhalen per jaar aan de geldautomaten van de bank. Dit charter loopt af op 30 juni 2024. Dit is kort na de verkiezingen. Het is onduidelijk of er een vervolg zal komen en hoe dat er zal uitzien. Of dit charter zal worden verlengd is afhankelijk van de welwillendheid van de dertien banken die het ondertekend hebben. Proefprojecten zijn interessant om dingen te leren en charters kunnen dienstig zijn om zaken bij te sturen, maar ze moeten wel uitmonden in wetgevende initiatieven omdat ze anders te afhankelijk zijn van de goodwill van de betrokken actoren.

De heer François Dorrekens (bpost) beantwoordt de twee vragen van mevrouw Leoni over de evoluties in de banksector. bpost bank zal vanaf 22 januari 2024 worden geïntegreerd in BNP Paribas Fortis. Een communiqué hierover zal door BNP Paribas Fortis nog worden meegegeeld aan de cliënten. Hierbij zal een overzicht gegeven worden van de soorten van diensten die aangeboden worden en de wijze waarop men daar toegang toe heeft. Bpost is op dit ogenblik verantwoordelijk voor 520 geldautomaten verspreid over het hele land. Het is niet de bedoeling dat dit aantal zal afnemen; integendeel, dit aantal zal nog stijgen. Naast de traditionele klanten zullen de kantoren van bpost ook een gedeelte van de huidige klanten van BNP Paribas Fortis ontvangen. De spreker merkt op dat op economisch vlak een digitale manier van werken goedkoper is dan de klassieke "fysieke" manier van werken. Een netwerk van bpost-kantoren in stand houden is buitengewoon duur aangezien er nog veel "fysieke" afspraken plaatsvinden in de kantoren.

survie. Si donc, on parvient à attirer plus de clients, cela aura un impact positif sur l'avenir des bureaux de bpost.

Mme Sylvie Pinchart (*Lire et Écrire*) donne des précisions concernant les profils socioéconomiques des analphabètes. Beaucoup d'analphabètes sont dans une situation socioéconomique difficile. Soit ils ont un petit boulot, soit ils sont au chômage ou bénéficient de l'aide sociale. En l'absence d'étude sur le sujet, il n'existe pas de chiffres précis. Parmi les analphabètes qui travaillent, beaucoup sont de petits indépendants. Ils rencontrent de nombreuses difficultés pour lire, écrire et calculer. C'est une zone d'ombre pour laquelle beaucoup de choses restent à faire.

L'association Lire et Écrire accueille entre 3.500 et 4.000 apprenants par an. Ce nombre est insignifiant par rapport au nombre total d'analphabètes en Belgique, estimé à 700.000.

Chaque fois que des petits indépendants analphabètes s'adressent aux autorités pour trouver une solution à un problème bien défini, ils rencontrent de nombreux problèmes. Souvent, il leur est répondu qu'ils ne posent pas leurs questions à l'autorité dans la forme adéquate ou de manière appropriée, ou qu'ils ne sont pas qualifiés pour poser ces questions. Malgré leurs limitations linguistiques, ces personnes sont fières de faire partie de la population active et de remplir leurs devoirs de citoyens. Par ailleurs, il y a aussi le problème de la désinformation. L'orateur fait référence à un colloque organisé par l'association Lire et Écrire le 23 mai 2019, intitulé "Numérisation des services publics. Quelle prise en compte des publics peu qualifiés et illettrés"? Une sociologue française, Mme Dominique Pasquier, est intervenue au cours de ce séminaire. Elle a réalisé une étude sur les usages numériques en milieu rural. Il en ressort clairement que la population a le sentiment d'être abandonnée.

En matière d'alphabétisation, il existe aujourd'hui une énorme demande d'aide émanant de gens qui sont désespérés. Il n'est pas surprenant qu'il y ait eu une augmentation de la demande d'aide au moment de la pandémie de COVID-19, car de nombreuses personnes étaient désemparées et que la société était déstructurée à ce moment-là. Mais maintenant que la pandémie de COVID-19 est terminée, il semble que le nombre de demandes d'aide reste inchangé. Aider les gens dans

Hoe meer klanten de kantoren van bpost zullen hebben, hoe meer inkomsten deze kantoren zullen genereren, wat bijdraagt tot het voortbestaan ervan. Als men dus meer klanten kan aantrekken zal dit de toekomst van de bpost-kantoren gunstig beïnvloeden.

Mevrouw Sylvie Pinchart (*Lire et Écrire*) geeft nadere toelichting bij de socio-economische profielen van de analfabeten. Vele ongeletterden bevinden zich op socio-economisch gebied in een benarde positie. Ze hebben ofwel een weinig hoogstaande job, ofwel zijn ze werkloos of leven ze van een uitkering. Bij gebreke van onderzoek hierover bestaan hieromtrent geen precieze cijfers. Onder de analfabeten die tewerkgesteld zijn, werken er vele als kleine zelfstandigen. Zij ondervinden veel moeilijkheden bij het lezen, schrijven en rekenen. Dit is een onbekende zone waar er nog veel werk op de plank ligt.

De organisatie *Lire et Écrire* ontvangt ongeveer tussen 3.500 en 4.000 cursisten per jaar. Dit aantal is onbeduidend vergeleken met het totale aantal analfabeten in België, dat wordt geschat op 700.000.

Telkens wanneer analfabete kleine zelfstandigen zich tot de overheid wenden om een oplossing te vinden voor een welbepaald probleem, worden zij geconfronteerd met meerdere pijnpunten. Veelal krijgen zij te horen dat zij niet via de gepaste vorm of op de juiste manier hun vragen stellen aan de overheid of dat zij niet gekwalificeerd zijn om deze vragen te stellen. Ondanks hun taalkundige beperking zijn deze mensen fier om deel uit te maken van de werkende bevolking en vervullen zij hun plichten als burger. Er is bovendien ook het probleem van de onjuiste informatie. De spreekster verwijst naar een colloquium dat de organisatie *Lire et Écrire* organiseerde op 23 mei 2019, onder de noemer "Digitalisering van de overheidsdiensten. Hoe kan er rekening worden gehouden met laaggeschoolden en analfabeten?" (oorspronkelijke titel: *Numérisation des services publics. Quelle prise en compte des publics peu qualifiés et illettrés?*). Tijdens dit seminarie kwam een Franse sociologe, mevrouw Dominique Pasquier, aan het woord. Zij had een studie uitgevoerd naar het digitaal gebruik op het platteland. Hieruit bleek duidelijk dat de bevolking het gevoel had dat zij in de steek werd gelaten.

Inzake alfabetisering bestaat er op dit ogenblik een enorme hulpvraag vanwege radeloze mensen. Dat er ten tijde van de COVID-19-pandemie een grote hulpvraag was mag niet verwonderen, aangezien er toen veel mensen ontredderd waren en de maatschappij ontwricht was. Nu de COVID-19-pandemie voorbij is, blijkt echter dat het aantal hulpaanvragen onveranderd hoog is. Wanneer men mensen bijstaat bij hun administratieve formaliteiten, heeft dit niets te maken met alfabetisering; er zijn nog

leurs démarches administratives n'a rien à voir avec de l'alphabétisation. Les problèmes restent nombreux, outre les questions éthiques et déontologiques. L'association Lire et Écrire forme son personnel à intégrer l'apprentissage numérique dans les programmes d'alphabétisation. Elle doit également sous-traiter une partie des tâches de l'autorité. Cela complique les choses.

À l'instar du FALC, une loi a été votée en Irlande obligeant l'autorité à présenter les informations écrites de manière à ce qu'elles soient plus faciles à comprendre pour les personnes en difficulté de lecture (dans ce cas, la notion de "FALC" a été remplacée par "*plain English*").

En ce qui concerne l'eBox, il faut demander à l'utilisateur s'il est explicitement d'accord de recevoir ses factures via l'eBox.

En ce qui concerne l'aide de première ligne, une réflexion s'impose, également sur le plan déontologique. Ce qui complique les choses pour l'organisation, c'est le fait que les enseignants qui dispensent ces formations ne disposent pas d'un cadre déontologique concernant les données des apprenants.

Mme Leen De Cort (BV-OECO) souhaite préciser, à propos de l'aide de première ligne existante, qu'elle n'est pas toujours suffisamment accessible. De plus, ces initiatives se limitent souvent à l'assistance numérique. Or, "être numérique" n'est pas une fin en soi. Le lien avec des conseils pratiques pour s'orienter dans le monde numérique n'est pas toujours présent.

M. Jérôme Aass (médiateur fédéral) donne un exemple concret d'une mesure prise par le SPF Finances à la suite de rencontres avec le médiateur fédéral. Dans le cas d'une dette fiscale, il est possible de demander un plan d'apurement au SPF Finances. Normalement, cette demande se fait en ligne, via MyMinfin. Les citoyens qui éprouvent des difficultés pour introduire une demande de cette manière peuvent se rendre dans l'un des bureaux d'information du SPF Finances. Là, des experts du SPF Finances, en collaboration avec le SPP Intégration sociale, aident ces personnes à introduire leur demande. Les citoyens concernés peuvent trouver des informations à ce sujet sur internet. L'avertissement-extrait de rôle à l'impôt des personnes physiques mentionne également la possibilité de demander un plan d'apurement pour une dette fiscale et de prendre contact avec un bureau d'information du SPF Finances.

M. David Baele (médiateur fédéral) signale que le médiateur fédéral a été submergé de plaintes concernant

veel pijnpunten, naast de ethische en de deontologische vragen. De organisatie *Lire et Écrire* geeft opleiding aan haar personeel om het digitale leerproces te integreren in de alfabetiseringsprogramma's. Daarnaast moet zij in onderaanneming een deel van de taken van de overheid overnemen. Dit bemoeilijkt de zaken.

Naar analogie met FALC heeft men in Ierland een wet aangenomen waarbij de overheid verplicht wordt om geschreven informatie zodanig te presenteren dat deze gemakkelijker te begrijpen is voor mensen die moeite hebben met lezen (In dit geval werd het begrip "FALC" vervangen door "*plain English*").

Inzake de eBox moet er een expliciet akkoord gevraagd worden van de gebruiker om zijn facturen via de eBox te ontvangen.

Betreffende de eerstelijnsbijstand moet men zich bezinnen, ook op deontologisch vlak. Wat de zaken bemoeilijkt voor de organisatie is het feit dat de leraars die opleidingen geven over geen enkele deontologische code beschikken met betrekking tot de gegevens van de cursisten.

Mevrouw Leen De Cort (BV-OECO) wenst in verband met de bestaande eerstelijnsbijkomst te verduidelijken dat deze niet steeds voldoende toegankelijk is. Bovendien beperken deze initiatieven zich vaak tot digitale bijkomst. Het "digitaal zijn" is echter geen doel op zich. De schakel naar praktische begeleiding om de weg in de digitale wereld te vinden, is niet altijd aanwezig.

De heer Jérôme Aass (federale Ombudsman) geeft een concreet voorbeeld van een maatregel die de FOD Financiën genomen heeft na vergaderingen met de federale Ombudsman. Bij een fiscale schuld is het mogelijk om een afbetalingsplan aan te vragen bij de FOD Financiën. Normaal gebeurt deze aanvraag via het internet door middel van MyMinfin. Burgers die moeilijkheden ondervinden bij het indienen van een aanvraag op deze wijze kunnen terecht bij één van de informatiekantoren van de FOD Financiën. Daar zullen ervaringsdeskundigen van de FOD Financiën, in samenwerking met de POD Maatschappelijke Integratie, deze personen helpen om hun aanvraag in te dienen. De betrokken burger vindt informatie hieromtrent op het internet. Ook het aanslagbiljet van de personenbelasting vermeldt de mogelijkheid om een aanvraag voor een afbetalingsplan van een fiscale schuld in te dienen en contact op te nemen met een informatiekantoor van de FOD Financiën.

De heer David Baele (federale Ombudsman) merkt op dat de federale Ombudsman werd overspoeld met

la demande des primes énergie, et plus particulièrement du chèque mazout. Le SPF Économie avait estimé qu'environ 10 % des demandes seraient introduites sur papier. Dans la pratique, il s'est avéré que plus de 36 % des demandes avaient été introduites par courrier recommandé. Les personnes qui avaient introduit leur demande en ligne ont effectivement été payées plus rapidement. En effet, le traitement des demandes sur papier a été beaucoup plus lent, car ces demandes devaient être triées, scannées et approuvées.

IV. — QUESTIONS SUPPLÉMENTAIRES ET RÉPONSES

Mme Barbara Creemers (Ecolo-Groen) souhaite encore ajouter une remarque. Dans son exposé, Mme Pinchart a parlé de l'aide de première ligne. La membre estime que si l'on s'exprimait en termes de soins de santé, il serait préférable de parler de "ligne zéro". Les "soins" que Mme Pinchart représente se situe encore en dessous du niveau de la "première ligne". Elle se réfère également à ce que M. Dorrekens a mentionné, à savoir que beaucoup de choses sont déjà réalisées dans les bureaux de poste dans le cadre des projets pilotes. Beaucoup d'études commencent par des enquêtes écrites ou en ligne. Les analphabètes ne sont pas en mesure de répondre à ces enquêtes. C'est par conséquent déjà un groupe cible que l'on ne parvient pas à atteindre dès le début. Mme Creemers se demande si la "ligne zéro" qui a été évoquée ne pourrait pas être intégrée dans l'aide de première ligne et souhaite connaître le point de vue de Mme George à ce sujet.

Mme Caroline George (FRB) estime qu'il est nécessaire de soutenir encore mieux cette "ligne zéro". Bien que de nombreuses initiatives aient déjà été prises, les besoins restent très importants et sont très frappants. Elle ajoute qu'en Flandre, beaucoup de moyens sont investis pour favoriser l'inclusion numérique. Du côté wallon, les investissements sont moins importants. Il faut tenir compte de cette disparité. Du côté des organisations sociales, on entend dire qu'elles doivent également assumer une tâche supplémentaire en Flandre, à savoir le soutien administratif de certains citoyens, alors que cette tâche ne relève pas de leur mission principale. Cette tâche nécessite évidemment des moyens supplémentaires. Il semble nécessaire de pouvoir renvoyer ces citoyens vers des instances plus spécialisées qui peuvent fournir une aide numérique.

M. François Dorrekens (bpost) signale que des réunions sont organisées avec les citoyens dans les bureaux de bpost, afin de les informer au cours d'une conversation.

klachten over de aanvraag van energiepremies, en meer specifiek de stookoliecheque. De FOD Economie had ingeschat dat ongeveer 10 % van de aanvragen op papier zouden worden ingediend. Het blijkt in de praktijk dat meer dan 36 % van de aanvragen bij aangetekend schrijven werden ingediend. De mensen die hun aanvraag online hebben ingediend werden inderdaad sneller uitbetaald; de verwerking van de papieren aanvragen verliep immers veel langzamer aangezien deze aanvragen moesten worden gesorteerd, gescand en goedgekeurd.

IV. — BIJKOMENDE VRAGEN EN ANTWOORDEN

Mevrouw Barbara Creemers (Ecolo-Groen) wenst nog een opmerking toe te voegen. Mevrouw Pinchart verwees in haar betoog naar de eerstelijnsbijstand. Het lid meent dat men, in termen van gezondheidszorg, beter zou spreken over de "nuldelijn"; de zorg die mevrouw Pinchart vertegenwoordigt ligt nog onder de lijn die "eerstelijnsbijstand" wordt genoemd. Zij verwijst ook naar wat de heer Dorrekens vermeldde, namelijk dat er reeds heel veel werk gedaan wordt in de postkantoren via de proefprojecten. Vele onderzoeken starten met schriftelijke of online enquêtes. Deze enquêtes kunnen door analfabeten niet ingevuld worden. Daardoor wordt er dus vanaf het begin al een doelgroep gemist. Mevrouw Creemers vraagt zich af of de voormelde "nuldelijn" niet kan worden geïntegreerd in de eerstelijnsbijkomende hulp en wenst het standpunt van mevrouw George hierover te vernemen.

Mevrouw Caroline George (KBS) meent dat het noodzakelijk is om deze "nuldelijn" nog beter te ondersteunen. Ondanks het feit dat er al veel initiatieven werden ondernomen blijven de noden zeer hoog en zijn ze zeer frappant. Zij voegt hieraan toe dat er veel middelen worden geïnvesteerd ten behoeve van de digitale inclusie in Vlaanderen. Aan Waalse kant liggen de investeringen lager. Met deze ongelijkheid dient rekening te worden gehouden. Zij merkt op dat via sociale organisaties wordt vernomen dat deze organisaties ook in Vlaanderen een bijkomende taak op zich moeten nemen die bestaat in de administratieve ondersteuning van sommige burgers, terwijl dit eigenlijk niet behoort tot de kerntaak van deze organisaties. Daarvoor zijn er absoluut bijkomende middelen nodig. De doorverwijzing naar meer gespecialiseerde instanties, die digitale bijstand kunnen verlenen, lijkt nodig.

De heer François Dorrekens (bpost) deelt mee dat er in de bpost-kantoren vergaderingen worden belegd met de burgers om hen via een gesprek te informeren.

Bpost n'a absolument pas besoin d'occuper une position dominante dans le secteur de l'aide. Le contrat de gestion oblige bpost à tester un certain nombre de principes, pour savoir en premier lieu s'il est pertinent pour bpost de jouer un rôle dans l'aide aux citoyens et ensuite, pour autant que la réponse soit positive, comment bpost peut fournir cette aide de la manière la plus utile.

Vanuit bpost bestaat er geen behoefte om in de sector van de bijstandsverlening een dominante positie te gaan innemen. Het beheerscontract verplicht bpost om een aantal principes uit te testen waarbij men ten eerste wil nagaan of het relevant is dat bpost een rol speelt bij de bijstand van de burgers en daarnaast, voor zover het antwoord hierop bevestigend is, hoe bpost die bijstand op de meest nuttige wijze kan verlenen.

Les rapporteurs,

Patrick Prévot
Leslie Leoni

Le président,

Albert Vicaire *a.i.*

De rapporteurs,

Patrick Prévot
Leslie Leoni

De voorzitter,

Albert Vicaire *a.i.*