



Lire et Écrire  
Bruxelles

## BRUXELLES NUMÉRIQUE : la campagne publicitaire du ministre n'a pas pris !

Daniel Flinker  
Lire et Écrire Bruxelles  
Octobre 2023

*Depuis des mois, B. Clerfayt mène une campagne de publicité mensongère pour faire accepter à la population l'ordonnance Bruxelles numérique. Il défend sa mesure comme s'il vendait un produit, à grand renfort d'arguments marketing totalement déconnectés de la réalité.*

L'argumentaire du ministre bruxellois de la transition numérique est malléable, opportuniste. Il évolue au fil du temps. Il s'ajuste aux prises de position de ses détracteurs. La forme change, le discours se déforme pour mieux masquer, et faire avaler, le fond de la réforme.

### Le numérique, c'est fantastique !

Au commencement, le ministre Défi fait la promotion de son projet, visant à rendre les administrations régionales et communales intégralement disponibles en ligne, en centrant sa communication sur un public-cible : les gagnants de la mondialisation. « Bruxelles ne peut pas rater le train de la modernité », martèle-t-il. « Le numérique, c'est pratique : je peux obtenir un document administratif depuis chez moi à 22 heures », se réjouit l'homme politique devant les caméras. Le « digital par défaut », le digital comme principal canal de communication entre les services et les citoyens, est érigé en principe sur son site internet<sup>1</sup>.

En réaction, le secteur associatif bruxellois – pressé par des citoyens en vulnérabilité numérique et, de ce fait, contraint de jouer au sous-traitant des administrations en cours de dématérialisation – se mobilise et modifie les termes du débat<sup>2</sup>. Les associations interrogent la problématique de l'accès aux droits. La modernité, affirment-elles, c'est une société inclusive où les personnes âgées, les personnes en situation de handicap, les personnes précaires ou en difficulté avec l'écrit trouvent aussi leur place. Le numérique, c'est pratique pour celles et ceux qui disposent de tous les atouts et de tous les moyens pour l'utiliser, ce qui n'est pas le cas de la moitié des Belges. Et les associations d'ajouter : « Si c'était si simple, 50% des gens ne seraient pas largués. Pour beaucoup de personnes, le plus simple est de téléphoner ou de se déplacer à un guichet et de parler à une personne »<sup>3</sup>.

- .....
- 1 « Il ne faut pas rater le train de la modernité », « le numérique, c'est pratique », « il faut mettre en place le digital par défaut », « cette ordonnance peut servir d'exemple dans toute l'Europe »... A de nombreuses reprises, Bernard Clerfayt a répété ces arguments aux associations et aux médias. On peut également les retrouver sur son site : <https://clerfayt.brussels/fr/plan-appropriation-numerique-numericamp>
  - 2 Voir par exemple : <https://lire-et-ecrire.be/Campagne-contre-l-ordonnance-Bxl-numerique-le-Recap>
  - 3 Arguments issus d'une note interne du « collectif » de plus de 200 associations opposées à l'ordonnance Bruxelles numérique.

## Un shérif à Smart City

Face aux critiques, le ministre décide de changer son fusil d'épaule. Il épouse certains arguments de ses opposants pour mieux défendre sa mesure. B. Clerfayt le reconnaît volontiers : le numérique est actuellement une véritable jungle. Mais que chacun se rassure, il va mettre de l'ordre dans tout cela. Son ordonnance, véritable phare pour l'Europe, vise à cadrer le numérique<sup>4</sup>.

Duperie ! L'ordonnance *Bruxelles numérique* n'encadre pas le mouvement de digitalisation, mais l'accélère puisqu'elle oblige toutes les administrations à numériser toutes les démarches existantes, ce qui n'est pas encore le cas.

En fait, B. Clerfayt joue sur les peurs que suscite le numérique pour assoir sa vision du monde, du futur et du progrès. Il le promet : son texte va remettre de l'ordre dans le chaos numérique. Mais de quel ordre parle-t-il ? Ce que ses contradicteurs refusent, c'est justement l'ordre qu'il défend et promet. Ils ne veulent pas de la société du « digital by default » et du « tout-numérique ». Les Bruxellois n'ont pas besoin d'un shérif qui fait sa loi dans le far west numérique. Ce que les citoyens souhaitent, c'est construire ensemble une ville humaine, dans laquelle tout le monde a accès aux droits et aux services.

## Le Créateur... et sa créature

Toujours plus haut, plus grand, plus fort : le ministre se mue en créateur de droits. Son passage dans l'émission *Déclic*, le 2 mai 2023<sup>5</sup>, illustre parfaitement la manière dont B. Clerfayt déploie ses arguments ainsi que la vacuité de ceux-ci.

Le premier droit créé par le ministre est un droit que personne ne revendique : le droit d'obtenir que toute démarche soit faite en ligne. B. Clerfayt sur la RTBF : « L'ordonnance garantit aux citoyens à l'aise avec le numérique que tous les services soient accessibles en numérique ». Un droit pour une élite. Soit. Mais ce qui est vraiment problématique, c'est qu'il risque de laisser sur le carreau la moitié de la population, qui est en difficulté avec le numérique. Une crainte qui paraît fondée au vu des autres droits annoncés par le ministre.

Deuxième droit conçu par la personne en charge de la transition numérique à Bruxelles, le droit à l'accompagnement au numérique. Tout au long de l'émission *Déclic*, les animateurs du talk-show tentent de lui faire préciser ce « nouveau droit ». En politicien chevronné, le ministre esquive tant et plus.

Mais face à l'insistance d'une journaliste (« Des moyens sont-ils prévus pour favoriser cet accompagnement ? »), il finit par admettre : « Les obligations sont mises à tous les services publics qui se numérisent pour qu'ils se numérisent et accompagnent... ». En langage plus clair et moins diplomatique, on aurait dit : « Non, aucun budget n'est prévu pour l'accompagnement au numérique. L'accompagnement dans l'ordonnance, c'est du vent ! »

Troisième droit soi-disant accordé par la future ordonnance : le droit à une alternative au numérique. Les échanges sur *La Première* à propos des guichets sont éclairants à ce sujet. Un chroniqueur essaye une première fois de questionner le ministre : « Dans votre ordonnance, n'y aurait-il pas la possibilité d'imposer qu'au minimum la situation actuelle soit maintenue, ou renforcée ? ».

B. Clerfayt évite l'obstacle : « Il y a une obligation pour que les services publics se numérisent mieux ». Il utilise ici une technique, issue du « manuel du parfait politicien », qui a fait ses preuves : répondre à côté de la question avec une formule bateau. Une autre journaliste revient alors à la charge : « L'ordonnance ne peut-elle pas imposer de guichets ouverts ? » Cette fois, Bernard Clerfayt est acculé. Mais, même obligé de dire la vérité, il ne va pas avouer : « Non, quand l'ordonnance parle d'une alternative au numérique, elle n'impose aucunement ni ne finance le maintien des guichets physiques ». Il dira seulement : « Il y a une telle diversité des services que je ne sais pas le mettre dans un texte ».

B. Clerfayt est un créateur de droits... vides, creux, spécieux. Son intervention à *Déclic* constitue un cas d'école de mauvaise propagande politique. L'édifice argumentatif du ministre se met à vaciller dès qu'il tente de faire la réclame de l'ordonnance *Bruxelles numérique*. Pire, il démonte lui-même son projet point par point, en démontrant dans son langage alambiqué à quel point l'ordonnance est une mesure discriminatoire. En effet, celle-ci, en accélérant la dématérialisation des services publics sans garantir d'accompagnement ni d'alternative sous forme de contacts humains avec les administrations, met à mal l'accès aux droits d'une part substantielle de la population.

.....

4 « L'ordonnance cadre le numérique », « elle crée de nouveaux droits ». Ces arguments et d'autres reviennent notamment dans l'exposé des motifs de l'avant-projet d'ordonnance : [https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/avant-projet\\_d\\_ordonnance\\_bxl\\_numerique\\_approuve\\_en\\_deuxieme\\_lecture\\_le\\_22\\_juin\\_2023.pdf](https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/avant-projet_d_ordonnance_bxl_numerique_approuve_en_deuxieme_lecture_le_22_juin_2023.pdf)

5 Disponible ici : <https://audio.rtbf.be/media/declic-en-radio-declic-3031077?fbclid=IwAR17WwGjr4fXOLPntnQuv4IcjpvaTXCv0ptnXgP71AIX7IJ8P-twliehZ8>

## Un ministre du numérique déconnecté des gens

Analyser le double discours du ministre envers les opposants à sa mesure constitue une autre façon de se rendre compte que sa rhétorique vise plus à charmer de potentiels électeurs qu'à répondre aux demandes des citoyens. A chaque fois qu'il rencontre les représentants des associations menant campagne contre son ordonnance, il n'a de cesse de leur répéter : « Je suis d'accord avec vous ! ».

Des propos qui tranchent pourtant avec ses attaques sur les réseaux sociaux (où il traite ceux qui le critiquent de menteurs)<sup>6</sup> ou avec ses interventions à la tribune du parlement bruxellois. Quand une parlementaire l'interpelle à propos des mobilisations contre l'ordonnance, B. Clerfayt s'agace : « Je ne vais quand même pas réagir à chaque manifestation ! »<sup>7</sup>. N'est-ce pas là afficher une forme de dédain à l'encontre des centaines de personnes rassemblées à Ixelles, Molenbeek, Schaerbeek ou Anderlecht pour lancer un appel de détresse, pour qui le contact humain avec les administrations est primordial ?

Une autre fois, le ministre ose un : « Je n'entends pas, dans toutes les critiques, la dénonciation précise d'un manque d'accès à des guichets physiques »<sup>8</sup>. Plus de doute : le manque d'empathie – envers celles et ceux qui souffrent de non-accès aux droits et qui revendiquent depuis des mois plus de respect et plus de guichets – est patent.

Bernard Clerfayt fait peu de cas du débat démocratique. Des centaines d'associations s'opposent à l'ordonnance *Bruxelles numérique*. Elles souhaitent qu'il retire son plan. Et si cette mesure passe malgré tout, elles l'appellent à intégrer explicitement les guichets physiques et les services téléphoniques comme alternatives au numérique<sup>9</sup>. Bien d'autres instances officielles lui demandent également de préciser les alternatives au numérique comme Unia, Brupartners, l'Autorité de protection des données, le Conseil consultatif cohésion sociale de la Cocof<sup>10</sup>...

Mais le ministre s'acharne, n'en fait qu'à sa tête, fait exactement l'inverse de ce que tout le monde lui demande. Au lieu de préciser les alternatives au numérique, il n'en fait plus mention dans le texte proposé au gouvernement régional à la mi-juin 2023. Il y supprime purement et simplement toute référence au droit à une alternative au numérique et au droit à l'accompagnement au numérique. B. Clerfayt est un illusionniste. Il crée des droits... puis les fait disparaître.

## Nécessité fait loi

Le ministre tout-puissant du tout-numérique, qui ne cesse de glorifier son œuvre, est-il incapable de comprendre ce qu'on lui dit, est-il déconnecté de la réalité des petites gens, ou bien a-t-il du mépris à leur égard ? Son ordonnance est une mauvaise mesure. Ses arguments pour en vanter les mérites sonnent faux, sont fallacieux, sont infondés. Il est le seul à y croire. La question de la place du numérique dans la société mérite mieux que des slogans inventés au cours d'un brainstorming entre communicants.

La population bruxelloise montre depuis un an sa détermination à faire du contact humain la voie privilégiée pour accéder à ses droits. Et si ce mouvement, à contre-courant des idées dominantes, est si vivant, c'est parce que les revendications qu'il porte sont vitales pour les citoyens en vulnérabilité numérique. L'accès aux droits via des guichets physiques et des services téléphoniques de qualité est une nécessité qu'aucun ministre ne pourra minorer.

.....

6 Voir : [https://m.facebook.com/story.php?story\\_fbid=pfbid02xTZufSWu8HuS9Aoc6CEQrueCk3FwkPN3vJEyoUq6h5QttzS3NMA9nmiWp5CPLhYzl&id=100091252791554](https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02xTZufSWu8HuS9Aoc6CEQrueCk3FwkPN3vJEyoUq6h5QttzS3NMA9nmiWp5CPLhYzl&id=100091252791554)

7 Voir : [https://www.facebook.com/watch/?v=752883993223663&extid=CL-UNK-UNK-UNK-AN\\_GK0T-GK1C&ref=sharing](https://www.facebook.com/watch/?v=752883993223663&extid=CL-UNK-UNK-UNK-AN_GK0T-GK1C&ref=sharing)

8 Voir : <https://fb.watch/n7VKEDpe30/>

9 Voir par exemple : [https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/apo\\_critiques\\_et\\_propositions\\_24-4-23.pdf](https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/apo_critiques_et_propositions_24-4-23.pdf)

10 Voir par exemple : [https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/pourquoi\\_nous\\_sommes\\_contre\\_l\\_avant-projet\\_d\\_ordonnance\\_bxl\\_numerique\\_approuve\\_en\\_deuxieme\\_lecture.pdf](https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/pourquoi_nous_sommes_contre_l_avant-projet_d_ordonnance_bxl_numerique_approuve_en_deuxieme_lecture.pdf)