**Comment impliquer concrètement les citoyens dans la campagne « l’humain d’abord » ?**

*Dans la campagne contre Bxl numérique, nous avons principalement organiser des manifestations et des débats. Le public mobilisé était principalement les acteurs du monde associatif et ses publics.*

*Comment toucher d’autres personnes ? Comment inclure d’autres personnes en imaginant d’autres actions et outils ?*

**Quels publics viser ?**

* Les questions à se poser se situent à un double niveau. Quels sont les publics spécifiques à viser pour rejoindre la campagne et comment toucher toute la population ?
* Pour le premier aspect : il faut notamment militer, conscientiser parmi les gens qui sont proches de nous.
* Il faudrait chercher l’effet « tache d’huile » faire du « via via ».
* Par le biais de l’inclusion des personnes âgées, des personnes en souffrances psychiques et des personnes porteuses de handicap, les personnes qui ont du mal avec les langues nationales. Il faudrait aussi inclure les jeunes qui ont aussi des difficultés dans le numérique. Il faut aussi aborder les personnes en termes de groupes professionnels (mobiliser les travailleurs pas d’accord ou en difficulté avec la numérisation liée à leur fonction, ou qui risquent de perdre leur travail à cause de cela. Mobiliser les syndicats). Les usagers du numérique sont aussi des parents, des travailleurs…
* Sur le travail vers toute la population, il faut notamment poser des questions générales : que voulons-nous comme société et quelles sont les valeurs que l’on souhaite véhiculer. Ramener les choses via ce biais permet de rassembler un public plus large et de le fédérer.
* Cela permet également de parler des problèmes que soulève le numérique, notamment au regard de la déshumanisation, de la solitude, de la surveillance, de la marchandisation, des limites écologiques, du piratage, du non-accès aux droits et services….
* Etre au plus proche des gens, par une présence locale ou dans les différentes activités durant la période électorale (lors de la fête de l’Iris, le 1er mai, des débats organisés par d’autres…).

**Par quelles actions les impliquer ?**

* Urnes dans l’espace public pour donner leur avis (pré vote « pour ou contre les guichets »)
* Interpellation des politiciens
* Tracts
* Affiches dans la ville avec nos témoignages ou nos questions
* Actions dans les banques ou les transports publics, contre les services essentiels numérisés
* Actions devant les services publics pas suffisamment accessibles
* Carte blanche sur une demande de moratoire des services d’intérêt général au niveau européen, qui serait le point de départ d’une pétition
* Guichets d’or (rigolo : féliciter/dénoncer les politiciens/les administrations qui valorisent le contact humain/le tout-numérique)
* Tournée dans les associations pour expliquer la campagne et les suites au public
* Multiplier les outils déjà à la portée de certaines associations comme les newletters
* Demande de subventions et projets pour contrer le numérique
* Envisager le FALC « Facile à lire et à comprendre » pour accrocher plus de publics
* Utiliser les médias tels que les réseaux sociaux (FB, TikTok)
* Interpellation par le bais de l’art : faire appel aux émotions… Théâtre Action
* Interpellation par le biais de témoignages

**Comment effectuer un état des lieux et un suivi de l’accessibilité des services publics locaux ?**

**Description des actions déjà réalisées dans certaines communes afin d’améliorer l’accessibilité des services communaux (actions qui pourraient être reproduites dans d’autres communes) :**

* Dialogue-travail au sein des coordinations sociales (Ixelles, Forest, Schaerbeek, Laeken).
* Monitoring social : le GT exclusion numérique de 1030 a diffusé un questionnaire aux travailleurs sociaux (CPAS, commune, associations) afin de comprendre leur ressenti, le temps de travail qu’ils dédient à aider la population à faire les démarches administratives et de sonder à leur tour leur public. Un document de travail, issu des réflexions du groupe, met le doigt sur les difficultés créées par la numérisation dans l’accès aux droits, partage des constats et des ressources, propose des solutions et interpelle les acteurs publics et de terrain <https://www.financite.be/fr/reference/de-linvisibilite-lautonomie-des-personnes-en-situation-de-vulnerabilite-numerique>
* Comité de vigilance (Schaerbeek) : un groupe d’habitants s’est constitué pour tester l’accessibilité des services communaux de façon inopinée. Ces personnes ont passé du temps ensemble, elles ont travaillé sur leur pouvoir d’agir. Elles se considèrent comme un groupe d’experts du vécu qui doit être défrayé.
* Recueil des témoignages et analyses de l’accessibilité (Molenbeek, Anderlecht, Ixelles, Forest, Schaerbeek)
* Lettres dirigées vers la commune (Ixelles, Anderlecht, Molenbeek) et vers tous les bourgmestres par le Gang des Vieux en Colère.
* Interpellations de citoyens au Conseil communal (Schaerbeek)
* Rassemblements (Ixelles, Anderlecht, Molenbeek)
* Journées de travail social dans les rues (Laeken): les assistants sociaux occupent l’espace public et travaillent sans cloisonnements ni RDV pour imaginer des possibles.

**Les difficultés rencontrées :**

**-** Tenir les actions dans le temps.

- Manque de moyens financiers et/ou des conflits au sein des communes.

- Ne pas perdre de vue que l’accessibilité est une question large et complexe. L’existence d’un guichet ou d’un service téléphonique n’est pas la panacée. Ainsi par exemple, maintenir un guichet ouvert avec une personne pas formée ou sans compétences ne résout pas l’accès.

**Les actions qui vont être réalisées les prochains mois :**

* Débats citoyens avec les candidats/partis politiques (Molenbeek) qui se présentent aux élections communales.
* Lire et Écrire Bruxelles va réaliser une étude sur l’accessibilité (au sens large) des services communaux, avec un focus sur les habitant.e.s en situation d’analphabétisme et/ou en difficulté avec la langue.

**Propositions d’autres actions qui pourraient être réalisées les prochains mois :**

* Création d’une grille commune sur l’accessibilité (qui contient des données quantitatives et qualitatives) en vue de :
	+ - Label « commune hospitalière » ou « guichet d’or » : attention les labels sont plus complexes et moins effectifs que nous pourrions y croire.
		- Création d’un site web où les associations et les citoyens pourraient rendre compte des problèmes d’accessibilité des services publics et aussi privés (par exemple, banques). Nous pourrions créer une carte avec les signalements. Il faut des ressources humaines pour la gérer.
* Signalements de non-accès aux droits et aux services essentiels : à faire remonter à UNIA ou aux Ombudsmans (régional ou communaux : Ixelles et Schaerbeek)
* Ecrire des articles

- Nous pourrionsfaire des alliancesavecUNIA et les ombudsmans, le Plan Social Santé Intégré, les travailleuse.eur.s des services communaux, l’Observatoire la santé et du social de Bruxelles et la FDSS.

**Quelles actions organiser durant la période électorale ?**

* Organiser un grand évènement le 23 avril pour mettre en lumière notre action.
* A la suite des Pays-Bas, une action des médecins belges consiste à apposer un cachet « crocodile bleu » [sur les certificats inutiles](https://www.lesoir.be/489425/article/2023-01-18/les-medecins-generalistes-lancent-la-chasse-aux-certificats-inutiles) Pourquoi ne pas trouver un logo à apposer de manière sauvage sur les menus QR Code, toutes les publicités qui ne renvoient qu’à des sites internet etc. ?
* Il existe du matériel très chic qui habille la personne en « guichet humain ». Idéal pour faire des actions dans la rue sur ce thème.
* Spectaculariser le manque de guichets.
* Organiser des actions visibles et physiques devant les assemblées politiques (déguisé en guichets ?). Visibiliser les 170.000 exclus du numérique.
* Interpeller conseillers communaux, parlementaires régionaux pendant et après la campagne sur l’effectivité d’un accueil humain ; faire la publicité de ces actions. Demander aux élus locaux et à leur parti ce que devient cette ordonnance ?
* Le Code Numérique (500 témoins /participants) va éditer et diffuser le code ; en faire un jeu de carte ; l’amener vers les politiques.
* Relancer l’idée d’une 20ème commune bruxelloise « idéale » où l’accueil humain serait la norme et le numérique du facultatif.
* Interagir avec les candidats « en recherche de voix » comme s’ils étaient confrontés à un électeur « numérique » (sous la forme d’un sketch) qui les balade sans jamais leur répondre vraiment.
* Créer des doubles-fronts (usagers contre politiques avec le soutien des syndicats et associations de fonctionnaires).
* Le 26 mars, Entraide & Fraternité organise une action spectaculaire sur la question de l’extraction des minerais.
* Faire une action par mois sur un jour fixe.
* Argenta serait en train de faire payer (1,50 €) des opérations au guichet. Agir avec Financité ?
* Utiliser la symbolique de la « souris » sympathique pour lutter contre la souris numérique.
* Parler simple et efficace >> pause plutôt que moratoire. S’arrêter pour réfléchir !
* 19 versions de l’ordonnance auraient circulé et des éléments de langage « on rajoute des droits ; on n’en retire pas » >>> contester l’ordonnance, le double langage du Ministre…
* Arrêtés d’exécution : comment financer le numérique ?
Exigence : 1€ pour le numérique = 1 € pour l’accueil humain.
* Nous sommes en guerre hybride, il faut doubler les infrastructures (robustesse). Ne plus faire d’économie sur l’éducation au numérique.
* La numérisation, c’est la déresponsabilisation de l’Etat >>> reprenez vos missions « en main » !
* Créer l’OVNI Tender !
(Observatoire de Vigilance pour un Numérique Inclusif)

**En résumé** :

Objectiver

Interpeller

Visibiliser / spectaculariser

Cadencer / diversifier

S’allier pour mieux encercler