



Service de lutte contre la pauvreté,
la précarité et l'exclusion sociale

Steunpunt tot bestrijding van armoede,
bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting

Dienst zur Bekämpfung von Armut,
Prekären Lebensumständen und
Sozialer Ausgrenzung

Carte blanche – 31/01/24

Mélanie Joseph, Henk Van Hootegem – Service interfédéral de lutte contre la pauvreté

Horaires réduits des guichets à la SNCB : monter dans le train du numérique ou rester à quai

Il y a quelques jours, la SNCB a annoncé réduire les horaires d'ouverture des guichets dans une soixantaine de gares réparties dans toute la Belgique et ce, à partir du 1er mars. Le Service interfédéral de lutte contre la pauvreté s'inquiète de cette décision qui réduit l'accès à un service public et le droit à la mobilité des personnes les plus vulnérables de la société, en particulier celles qui ont des difficultés avec le numérique et le langage écrit.

La décision de la SNCB de limiter les heures d'ouverture d'une soixantaine de ses guichets est un coup de plus porté à l'accessibilité de ses trains pour des profils vulnérables. En effet, en-dehors des heures d'ouverture des guichets, les voyageurs sont dépourvus de tout accompagnement humain et doivent donc se débrouiller avec les options d'achat électroniques, via le site Internet, les automates ou leur smartphone. Or, même s'ils ne sont pas majoritaires, de nombreux voyageurs comptent sur le personnel en gare pour acheter leur titre de transport et obtenir les informations nécessaires au bon déroulement de leur trajet (correspondances, retards éventuels, horaires, etc.). Pour ces personnes, l'accompagnement humain constitue un maillon essentiel de leur accès aux transports publics, et donc de leur droit à la mobilité.

Sans possibilité d'achat aux guichets ni possibilité de recourir à un interlocuteur présent en gare en cas de besoin, ceux qui ne parviennent pas à suivre le rythme en matière de digitalisation se retrouvent en situation d'exclusion. Être à l'aise avec le numérique devient donc une condition d'accès aux droits, ce qui est problématique.

De plus, par cette décision, la SNCB transfère vers l'utilisateur sa responsabilité de garantir un service public accessible à tous : le voyageur, par le biais de son smartphone ou d'un automate, doit assurer lui-même de se procurer un titre de transport, service incombant en principe à la SNCB. Sans possibilité de recourir à un accompagnement humain, le numérique devient le seul canal possible pour accéder à un service essentiel.

Le Service interfédéral de lutte contre la pauvreté pointe, depuis plusieurs années, dans ses travaux des situations dans lesquelles la digitalisation peut compliquer l'accès à certains services pour les personnes en situation de pauvreté. Pendant la crise sanitaire, les personnes avec peu ou pas d'accès au numérique ont été plus fortement touchées par l'absence de continuité de certains services et aides publics, comme la fermeture des guichets d'une majorité de services et administrations. L'ensemble du monde politique et des acteurs de terrain constataient alors l'exclusion sociale des personnes les plus vulnérables causée, entre autres, par un recours non effectif à leurs droits. Pourtant et même depuis que la crise sanitaire est derrière nous, nous constatons un non-retour à la situation d'avant Covid concernant l'accès aux droits. Au contraire, la

digitalisation des services publics et essentiels s'accélère toujours plus au détriment de l'accès aux droits des personnes vulnérables.

Face à la digitalisation grandissante de notre société et à la volonté toujours plus pressante de réduire les coûts, les différents gouvernements et niveaux de pouvoir expriment leur volonté de « *placer les personnes et leurs droits au centre de la transformation numérique* », comme l'énonce la 'Déclaration sur les droits et principes numériques européens'. Mais ces principes sont-ils toujours bien observés lorsqu'il s'agit de tenir compte des personnes qui ne sont pas en mesure de suivre le rythme effréné du numérique ?

Est-il envisageable d'exclure une partie de la population au motif que la majorité peut se débrouiller avec le numérique et estimer alors que l'accompagnement humain n'est pas rentable et trop coûteux ?

De plus en plus de voix s'élèvent pour rappeler que le numérique est et doit rester une option parmi d'autres dans les contacts d'un citoyen avec les autorités et les services, dans l'accès à ses droits et dans sa participation à la société. Une personne ne peut pas être mise en situation d'exclusion sociale parce qu'elle se trouve en difficulté avec le monde numérique. C'est pourquoi le Service de lutte contre la pauvreté se joint aux nombreuses voix qui insistent sur l'importance de maintenir des services publics accessibles pour tous les citoyens. La SNCB s'est vue confier une mission de service public très importante ; il nous semble qu'il lui incombe donc de mettre en place les mesures nécessaires en vue de fournir un service universel, accessible aussi aux plus vulnérables. Pour ce faire, il est essentiel de maintenir et renforcer les différents canaux de communication de la SNCB avec ses usagers, en plus des nouvelles opportunités numériques. Il importe à tout le moins que des mesures comme la fermeture des guichets à certaines heures soient précédées d'une analyse d'impact (test impact pauvreté) et que les difficultés d'accès que ces décisions engendrent pour les groupes précaires soient prises en compte. Nous demandons également à la SNCB d'élaborer un plan sur les diverses manières d'informer et d'orienter les différents groupes de population, en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables, pour ne laisser personne de côté. Le Service de lutte contre la pauvreté enjoint également les responsables politiques à mieux protéger les droits des citoyens face à la digitalisation des services publics et essentiels.