

Communiqué de presse

Inégalités numériques : la Belgique visée par une réclamation collective devant le Comité européen des droits sociaux

Sous embargo jusqu'au 28/09/2026

À mesure que les services publics et privés basculent dans le tout-numérique, des milliers de personnes risquent de se retrouver privées de leurs droits les plus essentiels. Avec le soutien d'Unia et du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, trois ONG internationales introduisent une réclamation collective contre la Belgique devant le Comité européen des droits sociaux (CEDS) avec, derrières elles, plus de cinquante organisations de la société civile.

Une alliance inédite d'organisations contre le tout-numérique

Ce 28 septembre, **Age Platform Europe**, le **European Disability Forum** et la **Fédération Internationale pour les Droits Humains** ont introduit une réclamation collective contre la Belgique auprès du Comité européen des droits sociaux, garant de la bonne application de la Charte sociale européenne. Cette démarche vise à obliger l'Etat belge à mieux prendre en compte les inégalités et discriminations subies par certains publics fragilisés et garantir l'accès aux droits fondamentaux, compte tenu de la digitalisation croissante des services essentiels, qu'ils soient publics ou privés.

Unia et le **Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale** ont préparé ce dossier pendant plusieurs mois. Des centaines de témoignages ont été recueillis pour étayer cette plainte grâce à la **mobilisation d'une cinquantaine d'associations** du nord et du sud du pays actives dans de nombreux secteurs et travaillant avec les publics numériquement vulnérabilisés.

Des démarches de plus en plus complexes pour les publics vulnérabilisés

Acheter un billet de train, obtenir des infos sur son emprunt à la banque, faire des démarches auprès de sa commune, prendre un rendez-vous médical ou communiquer avec l'école de son enfant via des outils numériques : ces situations quotidiennes, a priori banales, sont tout sauf évidentes pour beaucoup de personnes âgées, de personnes en situation de handicap, de personnes précarisées, de personnes illettrées ou analphabètes ou encore de personnes ne maîtrisant pas ou peu les langues nationales.

Toujours prévoir des voies d'accès non numériques

Dans leur réclamation, les 3 organisations internationales rappellent notamment que, conformément à la Charte sociale européenne, la Belgique est tenue, pour tout service public, pour tout service privé essentiel et pour les services sociaux de garantir les différentes modalités d'accès via le maintien structurel de guichets, de permanences téléphoniques ainsi que d'échanges par courrier, afin qu'aucune démarche ne soit exclusivement numérique. Elle doit aussi garantir l'efficacité de ces différentes voies d'accès et leur accessibilité universelle.

Si la Belgique est condamnée par le CEDS, les autorités devront prendre des mesures structurelles afin de mettre fin à la violation des droits fondamentaux. De plus, la décision du CEDS pourra créer un précédent pour d'autres affaires semblables dans notre pays et dans les autres Etats membres du Conseil de l'Europe.

Patrick Charlier, directeur d'Unia « *Unia se réjouit que des législations soient progressivement mises en place pour encadrer les bouleversements digitaux mais au quotidien, de nombreuses personnes sont totalement abandonnées à leur sort. Il est urgent qu'un cadre strict et des normes partagées s'imposent à tous les acteurs publics et privés ayant recours aux outils numériques, afin que ce progrès profite à tous les citoyens sans en exclure.* »

Henk Van Hoetegem, coordinateur du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale: « *La digitalisation de notre société a un impact majeur sur l'accès aux services et aux droits. Par cette réclamation, de nombreuses organisations demandent que cet impact soit pris en compte, en particulier pour les personnes les plus vulnérables. Elles demandent également que chacun puisse accéder à l'information et aux services grâce à des canaux de contact équivalents, afin de garantir un accès effectif aux droits.* »

Sur le Comité européen des droits sociaux

Le CEDS est un organe indépendant du Conseil de l'Europe chargé de vérifier que les États respectent les droits garantis par la [Charte sociale européenne](#). La Belgique a ratifié cette charte en 2004.

Liste des organisations soutenant la réclamation :

Action et Recherche Culturelles (ARC), ACV-CSC / TSE-CSC, Alteo, ATD Quart Monde Belgique, Autonomia, Belgian Disability Forum (BDF), Bras dessus Bras dessous, Périne Brotcorne (UCLouvain), Brussels Platform Armoede, Le CAP Brabantia, Le CAWab, Centre Régional d'Intégration du Brabant Wallon, Centre Régional d'Intégration de Mons-Borinage-Wapi, Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique (CABAN/DIBAC), Coordination et Initiatives pour les Réfugiés et les Étrangers (CIRÉ), Conseil Bruxellois de Coordination Sociopolitique (CBCS), CSC Seniors, Elise Degrave (UNamur), Doof Vlaanderen, Droits devant, Enéo, Entr'Aide des Marolles, Entr'âges, Les Equipes Populaires, ESENCA, La Fédération Francophone des Sourds de Belgique (FFSB), La Fédération des Maisons Médicales (FMM), La Fédération des Services Sociaux (FdSS), Le Forum - Bruxelles contre les inégalités, Le Foyer, Le Gang des Vieux en Colère, Les Habitant·e·s des images, Inclusion, Info-Sourds de Bruxelles, Interface3Namur, Liages, La Ligue Braille, Liga voor Mensenrechten, La Ligue des droits humains, La Ligue des Usagers des Services de Santé (LUSS), Lire & Ecrire, MAKS vzw, OKRA, Présence et Action Culturelles (PAC), Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat - Brusselse Bond voor het Recht op Wonen (RBDH/BBRoW), Le Réseau Belge de Lutte contre la Pauvreté (BAPN), Le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté (RWLP), SAAMO, S-Plus, Le Syndicat des Immenses, Testachats - Testaankoop, Vie Féminine, Het Vlaams Netwerk tegen Armoede, De Vlaamse Ouderenraad, Het Vlaams Patiëntenplatform

Contact

Anne Salmon • +32 2 212 31 00 • 0478 90 44 27 • anne.salmon@unia.be

Zoé Storme • +32 2 212 31 63 • zoe.storme@cntr.be