

## Recommandation 2021/02 au Parlement - Juillet 2021

# Reconnaître l'accès à l'internet en tant que besoin essentiel et en faire un droit fondamental.

## Recommandation d'intégrer le droit d'accès à l'internet à l'article 23 de la Constitution

### 1. Introduction

L'accès à l'internet est devenu une nécessité dans notre société. C'est la porte d'entrée vers de nombreux services indispensables. Il est donc devenu un besoin essentiel.

La digitalisation a profondément modifié l'administration. En raison de la crise sanitaire, la digitalisation de l'administration a non seulement fait un bond en avant, mais ses conséquences se sont accentuées et accélérées. Les inégalités se sont renforcées.

Depuis près de 25 ans, le Médiateur fédéral s'efforce de réduire le fossé entre le citoyen et l'administration. Il constate que ce fossé est devenu de plus en plus numérique.

Cette recommandation visant à reconnaître l'internet comme un besoin essentiel s'inscrit donc aussi dans le contexte de la lutte contre cette fracture numérique. Elle est adressée à la Chambre des représentants, en sa qualité de branche du pouvoir constituant.

### 2. Analyse

#### La digitalisation a des avantages et des inconvénients

Les applications numériques offrent de nombreux avantages tant pour le secteur public que privé et prouvent indéniablement leur utilité pour la société. L'innovation technologique peut rendre le fonctionnement de l'administration plus souple et faciliter la prestation de services : les processus peuvent être automatisés, les informations facilement échangées, les attestations demandées en ligne, etc.

Cependant, les signaux que le Médiateur fédéral a reçus et les enquêtes qu'il a menées révèlent que tous les citoyens ne disposent pas des ressources et des compétences nécessaires pour utiliser le numérique. Cette situation est problématique, en particulier à une époque où la digitalisation est en plein essor et où les autres moyens d'entrer en contact avec l'administration sont compromis par l'impact de la crise sanitaire.

Selon le Baromètre de la société de l'information de décembre 2020, près de 7 % de la population belge âgée de 16 à 74 ans n'a jamais utilisé l'internet. Seuls 59% des citoyens ont utilisé l'internet pour leur interaction avec l'administration en 2019. 10% de la population belge ne dispose pas d'une connexion à l'internet à domicile.

Il est donc important de rester attentif à cette fracture numérique. Elle résulte de plusieurs causes. Le Baromètre de l'inclusion numérique les répartit en trois catégories. Il s'agit des inégalités d'accès aux technologies numériques, des inégalités liées aux compétences numériques et des inégalités liées aux utilisations de services essentiels.

### **Nombreux appels à concrétiser le droit d'accès à l'internet**

L'internet est un besoin fondamental. L'accès à l'internet doit devenir un droit de base.

Des voix s'élèvent également en ce sens au niveau supranational.

En 2011 déjà, les Nations Unies concluaient dans un rapport que l'accès à l'internet était une condition nécessaire à l'exercice d'un certain nombre de droits fondamentaux.

En 2020, le Parlement européen a franchi un pas supplémentaire en demandant que l'accès à l'internet soit reconnu en tant que droit humain fondamental.

Les services de médiation belges membres du réseau de la « Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) » ont également abordé conjointement le problème fin 2020. Lors de leur Assemblée Générale du 11 décembre 2020, les membres de la CPMO ont demandé que les autorités compétentes prennent les dispositions nécessaires pour considérer l'accès à l'internet comme un besoin essentiel, au même titre que la distribution et la fourniture de l'eau, du gaz et de l'électricité, et, par conséquent, qu'elles fixent des règles spécifiques pour garantir un accès minimal à l'internet, de qualité et abordable pour chaque ménage. Cette résolution appelle une suite.

Le Médiateur fédéral souhaite concrétiser ces appels dans sa recommandation d'inscrire le droit d'accès à l'internet dans la Constitution.

### **Un premier pas dans la bonne direction**

La reconnaissance de l'internet en tant que besoin fondamental et son ancrage dans la Constitution ne suffisent évidemment pas en tant que tels à combler la fracture numérique. Ils constituent toutefois les premières étapes, importantes et nécessaires, du processus visant à réduire ce fossé et à permettre à chacun d'accéder à l'internet.

L'ancrage de ce droit dans la Constitution permettrait de rendre les dispositions visant à garantir ce droit juridiquement opposables à toutes les autorités concernées.

L'inscription du droit à l'internet dans la Constitution peut donc également constituer un levier pour aider à mettre en pratique les différentes mesures de lutte contre la fracture numérique. Il s'agit de mesures telles que : des investissements dans la formation aux compétences numériques, l'apprentissage de connaissances numériques de base et une réforme du système des tarifs sociaux dans le secteur des télécommunications afin de donner à chacun la chance de participer à la société de plus en plus numérique (cfr. le télétravail et l'enseignement à distance au moyen du numérique), ...

### **Des alternatives aux applications numériques restent nécessaires**

En 2009 déjà, le Médiateur fédéral a recommandé au Parlement de prévoir les mesures d'accompagnement adéquates dans toutes les procédures administratives qui s'appuient sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication, afin de garantir l'égalité de traitement des usagers. A l'époque déjà, la fracture numérique était perceptible.

Tant que la fracture numérique ne sera pas comblée, le Médiateur fédéral continuera à plaider pour des alternatives aux applications numériques et à veiller à l'accessibilité effective de ces alternatives à ceux qui en ont besoin, afin de garantir l'égalité de traitement entre tous les utilisateurs.

### **L'heure d'un ancrage dans la Constitution est venue**

Le contexte y est propice, au plan national et supranational.

Le 23 mai 2019, la déclaration de révision de la Constitution a été publiée au Moniteur belge, déclarant l'article 23 de la Constitution sujet à révision.

Dans ce contexte, le Médiateur fédéral recommande que l'article 23 de la Constitution soit complété au cours de cette législature pour y inclure le droit d'accès à l'internet.

### **3. Recommandation**

**Le Médiateur fédéral recommande de reconnaître le droit d'accès à l'internet comme un droit fondamental, en complétant l'article 23, troisième alinéa, de la Constitution et d'étendre le droit à une vie conforme à la dignité humaine au droit d'accès à l'internet.**

#### 4. Dispositions légales et documents de référence

##### A. Article 23 de la Constitution

*Chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine.*

*A cette fin, la loi, le décret ou la règle visée à l'article 134 garantissent, en tenant compte des obligations correspondantes, les droits économiques, sociaux et culturels, et déterminent les conditions de leur exercice.*

*Ces droits comprennent notamment :*

*1° le droit au travail et au libre choix d'une activité professionnelle dans le cadre d'une politique générale de l'emploi, visant entre autres à assurer un niveau d'emploi aussi stable et élevé que possible, le droit à des conditions de travail et à une rémunération équitables, ainsi que le droit d'information, de consultation et de négociation collective ;*

*2° le droit à la sécurité sociale, à la protection de la santé et à l'aide sociale, médicale et juridique ;*

*3° le droit à un logement décent ;*

*4° le droit à la protection d'un environnement sain ;*

*5° le droit à l'épanouissement culturel et social ;*

*6° le droit aux prestations familiales.*

##### B. Résolution de la CPMO sur l'accès à l'internet comme besoin essentiel nécessitant une protection légale spécifique

Lors de leur Assemblée Générale du 11 décembre 2020, les membres du réseau des Ombudsmans et Médiateurs belges (la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans, en abrégé CPMO) ont adopté une résolution via laquelle ils demandent aux autorités fédérales, régionales et locales de prendre les dispositions nécessaires pour considérer l'accès à l'internet comme un besoin essentiel au même titre que la distribution et la fourniture de l'eau, du gaz et de l'électricité.

Par courrier du 28 janvier 2021, le Président de la CPMO a fait parvenir ce texte au Parlement fédéral, qui a transmis la résolution à la commission Economie, Protection des consommateurs et Agenda numérique.

- La résolution du réseau :  
[http://www.mediateurfederal.be/sites/default/files/explorer/Resolution\\_ombudsmans\\_accès\\_internet.pdf](http://www.mediateurfederal.be/sites/default/files/explorer/Resolution_ombudsmans_accès_internet.pdf)
- Le communiqué de presse du Médiateur fédéral :  
<http://www.mediateurfederal.be/fr/content/reconnaitre-internet-comme-un-besoin-essentiel>
- Le rapport de la session plénière de la Chambre des représentants du 11 février 2021 :  
*Doc. parl., C.R.I., Chambre, 2020-2021, 11 février 2021, 55 PLEN 88, p. 12.*

**C. Recommandation du Médiateur fédéral au Parlement de prévoir des mesures d'accompagnement adéquates dans toutes les procédures administratives qui s'appuient sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication, afin de préserver l'égalité de traitement des usagers**

- Recommandation générale au Parlement 2009/01  
<http://www.mediateurfederal.be/fr/bibliotheque/recommandations/algemene-aanbevelingen/2009/rg-0901>

**D. Baromètre de la société de l'information de décembre 2020**

- <https://economie.fgov.be/fr/publications/barometre-de-la-societe-de-1>

**E. Baromètre de l'inclusion numérique**

- [https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2020/2020\\_08\\_24\\_CF](https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2020/2020_08_24_CF)

**F. Rapport du Rapporteur spécial des Nations Unies sur la promotion et la protection du droit à la liberté d'opinion et d'expression**

- [Rapport des Nations unies du Rapporteur spécial sur la promotion et la protection du droit à la liberté d'opinion et d'expression](#), Frank La Rue (16-05-2011)

**G. Rapport d'une vidéoconférence au Parlement européen le 21 octobre 2020 sur l'accès à l'internet comme nouveau droit de l'homme**

- Accès à l'internet: un nouveau droit de l'homme, Débat entre le Président du Parlement, Monsieur David Sassoli, la Présidente de la Commission européenne, Madame Ursula von der Leyen, et le Professeur Romano Prodi, avec les interventions de Monsieur Tim Berners-Lee et Madame Simona Levi (Bruxelles, 21-10-2020)  
<https://www.europarl.europa.eu/the-president/fr/newsroom/evenement--28-octobre-1500--acces-a-linternet--un-nouveau-droit-de-lhomme>

**5. Destinataires**

- La Présidente de la Chambre des représentants
- La Présidente de la commission des Pétitions
- Le Président de la commission Economie, Protection des consommateurs et Agenda numérique.

**6. Personnes de contact**

- Jérôme Aass, médiateur fédéral, [mediateur@mediateurfederal.be](mailto:mediateur@mediateurfederal.be)  
Tel. 02 289 27 07
- David Baele, médiateur fédéral, [ombudsman@federaalombudsman.be](mailto:ombudsman@federaalombudsman.be)  
Tel. 02 289 27 23