

12 fév 2021 -09:52

Les ombudsmans appellent à reconnaître internet comme un besoin essentiel

Le réseau des ombudsmans belges demande aux autorités fédérales, régionales et locales de faire d'internet un besoin essentiel, comme l'eau, le gaz et l'électricité. La crise du coronavirus accélère fortement la digitalisation de la société et elle contraint les citoyens à utiliser davantage internet. Les ombudsmans estiment dès lors qu'internet ne devrait plus être considéré uniquement comme un canal d'accès aux loisirs et aux informations.

Télétravail, enseignement à distance, démarches administratives, shopping, contacts sociaux... Internet règle de plus en plus d'aspects de la vie quotidienne. L'accès à internet n'a jamais été aussi important qu'aujourd'hui. La digitalisation permet de faciliter la vie et offre de nombreuses améliorations et opportunités, tant dans les secteurs publics que privés.

Source d'inégalités

Mais la digitalisation accroît aussi les inégalités : tout le monde n'a pas le budget, l'équipement ou les compétences nécessaires pour effectuer ses démarches par internet.

Depuis plusieurs années, le Médiateur fédéral pointe des problèmes d'accessibilité liés à la digitalisation des services publics fédéraux et il en fait régulièrement rapport au Parlement. Avec ses collègues ombudsmans, il constate que beaucoup de citoyens ne peuvent pas utiliser des services devenus exclusivement digitaux.

Accès minimal pour chaque ménage

Le réseau des ombudsmans, dont fait partie le Médiateur fédéral, appelle dès lors les autorités fédérales, régionales et locales à reconnaître internet comme un besoin essentiel. Le réseau vient d'adopter une résolution en ce sens en demandant de garantir un accès minimal à un internet de qualité et abordable pour chaque ménage.

Il est primordial qu'internet ne soit plus considéré uniquement comme un canal d'accès aux loisirs et aux informations, mais comme une nécessité sociétale.

Protection en cas de coupure

D'autres besoins essentiels comme l'eau, le gaz et l'électricité bénéficient de règles spécifiques pour protéger les citoyens qui se trouvent dans une situation économique et/ou sociale moins favorable. Il s'agit, par exemple, d'une protection en cas de coupure.

Pour les ombudsmans, internet doit être reconnu comme un besoin essentiel et bénéficier de la même protection.

Un réseau d'ombudsmans indépendants

Le réseau des ombudsmans regroupe une trentaine d'ombudsmans issus de tous les horizons : Etat fédéral, Régions et Communautés, entreprises (publiques), villes et communes.

Tous les ombudsmans du réseau sont indépendants. Ils enquêtent, en toute objectivité, sur les plaintes que les citoyens et consommateurs leur soumettent. Leur intervention est gratuite.

> [Lire la résolution des ombudsmans \(pdf\)](#)

> [Consultez le site du réseau des ombudsmans](#)

Le Médiateur fédéral
Rue de Louvain 48 bte 6
1000 Bruxelles
Belgique
02 289 27 27
<http://www.mediateurfederal.be>

Pierre Charlot
Communication FR
0497 33 75 29
02 289 27 39
pierre.charlot@mediateurfederal.be

Herlinde Martens
Communication NL
+32 2 289 67 59
+32472984212
herlinde.martens@federaalombudsman.be