



17 oct 2025 -19:21

Appartient à Conseil des ministres du 17 octobre 2025

Obligation de mise à disposition d'un moyen de communication non numérique pour les contacts avec les citoyens

Sur proposition de la ministre chargée du Numérique Vanessa Matz, le Conseil des ministres a marqué son accord sur un avant-projet de loi qui oblige tous les services publics fédéraux à mettre à disposition sans surcoût au moins un moyen de communication non numérique, permettant aux citoyens de contacter les pouvoirs publics et d'effectuer des procédures administratives.

Le but étant d'ancrer ce principe dans la loi et non d'introduire une nouvelle obligation. En effet, cette obligation est une application du principe d'égalité et du principe d'égalité d'accès aux services publics. La mesure empêche qu'un citoyen ne soit contraint d'accéder aux services publics uniquement via un canal numérique et de ce fait, soit discriminé.

Il est également prévu qu'en parallèle du maintien d'au moins un canal non numérique, les administrations accompagnent leur public cible dans la réalisation des procédures en ligne.

Enfin, un contrôle est mis en place afin de vérifier que l'obligation est effectivement appliquée.

L'avant-projet est transmis pour avis au Conseil d'État.

Avant-projet de loi modifiant la loi du 19 juillet 2018 relative à l'accessibilité des sites Internet et des applications mobiles des organismes du secteur public et la loi du 4 mai 2016 relative aux données ouvertes et à la réutilisation des informations du secteur public

Publié par SPF Chancellerie du Premier Ministre - Direction générale Communication externe

Vanessa Matz, ministre l'Action et de la Modernisation publiques,
chargée des Entreprises publiques, de la Fonction publique, de la
Gestion immobilière de l'Etat, du Numérique et de la Politique
scientifique
Avenue de la Toison d'Or 87
1000 Bruxelles
Belgique
<https://matz.belgium.be>
info@matz.fed.be

Delara Pouya
Porte-parole (FR)
+32 474 05 63 60
delara.pouya@matz.fed.be

Bart Tierens
Porte-parole (NL)
+32 494 48 85 71
bart.tierens@matz.fed.be

