



Namur, le 12 février 2021

Communiqué de Presse

Résolution sur l'accès à Internet **comme besoin essentiel nécessitant une protection légale spécifique**

Les membres du réseau des Médiateurs et Ombudsmans belges (CPMO – Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans) ont adopté une résolution par laquelle ils demandent aux autorités fédérales, régionales et locales de prendre les dispositions nécessaires pour considérer l'accès à 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, de fixer des règles spécifiques garantissant la fourniture d'un accès minimal à internet de qualité et abordable pour chaque ménage.

En effet, la crise du coronavirus a entraîné une généralisation du télétravail et de l'enseignement à distance, ce qui implique la nécessité de disposer d'une connexion internet abordable et suffisante. De plus, au cours de la crise sanitaire que nous connaissons, l'accès physique limité à la vie publique (funérailles, mariages, ...) et aux services publics (hôpitaux, maisons de repos, CPAS bibliothèques, ...) est aussi partiellement remplacé et facilité par des connexions internet à domicile.

Les Médiateurs et Ombudsmans belges considèrent que l'accès à une connexion internet est devenu une nécessité sociale pour une grande partie de la population, et n'est plus uniquement destiné aux loisirs et comme source d'information.

L'application de solutions numériques présente de nombreux avantages tant pour les secteurs public que privé et prouve également son utilité sociale, entre autres parce qu'elle peut favoriser l'émancipation. Ceux qui n'ont pas accès à l'internet perdent un important accès vers l'information, sont limités dans leurs contacts, sont entravés dans leur accès à l'e-gouvernement, etc

Les fournisseurs d'accès à Internet sont des sociétés commerciales et suivent les règles propres au commerce, à savoir qu'en cas de défaut de paiement, la connexion Internet est coupée.

Un certain nombre de biens, tels que l'eau, le gaz et l'électricité, sont considérés comme des produits de première nécessité et, en raison de ce caractère essentiel, ils font l'objet de réglementations spécifiques, apportant des corrections aux règles économiques du marché libre, afin qu'un minimum de fourniture de ces services soit maintenus au profit des personnes se trouvant dans situations économiques et sociales les moins favorables.

Pour les Médiateurs et Ombudsmans, l'accès à Internet doit être considéré aujourd'hui comme un besoin fondamental, auquel les mêmes règles de protection spécifiques doivent s'appliquer.

A propos de la CPMO:

La Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans est le réseau des ombudsmans et médiateurs de Belgique. Regroupés en association, actuellement sous la Présidence du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, Marc BERTRAND, ils sont à la base de la création du site portail Ombudsman.be. Ce site guide le citoyen vers le bon ombudsman, qui tentera de trouver une solution à son problème.

Son problème peut concerner une administration ou une organisation, du secteur public ou privé. Avant d'introduire une plainte, le citoyen doit d'abord essayer de régler le problème avec l'administration ou l'organisation concernée.

Chaque ombudsman examine alors la plainte en toute indépendance et objectivité. Si la plainte n'est pas justifiée, il en explique les raisons. Grâce aux plaintes, l'ombudsman identifie les dysfonctionnements et émet des recommandations pour améliorer les situations problématiques.

Un ombudsman est parfois appelé « médiateur ».

Personne de Contact : David DANNEVOYE 0496/54.54.74- dda@le-mediateur.be – www.ombudsman.be