



CPAS OCMW 1030 CSS

DE L'INVISIBILITE A L'AUTONOMIE DES PERSONNES EN SITUATION DE VULNERABILITE

Année de réalisation : 2022

Porteur : Groupe de travail Exclusion Numérique 1030

Pouvoir subsidiant : COCOM



Objectifs : Sur base d'une double enquête (travailleurs sociaux et citoyens) sur la fracture numérique à Schaerbeek, émettre des recommandations en matière d'inclusion numérique et de garantie d'accès aux droits sociaux.



Méthodologie

Une enquête spécifique auprès d'une centaine de travailleurs sociaux et une centaine de citoyens fréquentant des associations et institutions schaarbeekoise a été menée en 2021.

Rédaction d'une analyse et d'un rapport dans le cadre d'une collaboration entre Emmanuel Massart (extérieur au GT et engagé pour réaliser ce diagnostic) et les membres du Groupe de Travail Exclusion Numérique de la CASS (composé de travailleurs du CPAS, de la Commune et du secteur associatif).

Utilité : Il a nourri à des recommandations basées sur des chiffres et des témoignages à l'échelle de la commune de Schaerbeek. Ce matériau a été présenté aux acteurs du social et de la santé de la Commune et aux autorités Communales pour les sensibiliser aux questions de non accès aux droits.

Le travail réalisé a servi de source d'inspiration pour d'autres coordinations sociales de CPAS, d'autres institutions.



3 éléments clé

- La dématérialisation rompt le dialogue et la confiance avec les services d'intérêt général
- D'après les résultats de l'enquête, les travailleurs sont majoritairement à indiquer que les services publics sont devenus inaccessibles ou difficiles d'accès pour de nombreuses personnes et qu'eux-mêmes sont dans l'incapacité de répondre à la question de leur public en raison de la numérisation des procédures et la disparition des alternatives non numériques. Les citoyens indiquent à 50% ne pas connaître un EPN, pour 60% avoir besoin d'aide pour effectuer des démarches en ligne et pour 30% n'avoir pas accès à une connexion stable.
- L'inclusion numérique... c'est bien plus qu'une question de matériel et de compétences. L'accès aux droits par le numérique relève de trois aspects: un aspect technique, social et relationnel



3 recommandations à mettre en avant pour le territoire de Schaerbeek

- Des guichets accessibles physiquement où l'on peut rencontrer une personne formée et accueillante
- Création d'une cellule d'accès aux droits
- Acteurs de l'inclusion numérique divers, visibles et appuyés structurellement!



Comment accéder à ce diagnostic

Sur le site de la CASS : www.cass-cssa.be