

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

Une réalisation du Groupe de Travail Exclusion Numérique 1030 de la CASS

Une question de société, une réflexion au niveau local

A l'initiative de plusieurs associations schaarbeekoise, le Gaffi, les Services Sociaux des Quartiers 1030 - Wijkmaatschappelijk Werk 1030, le Wijkpartenariaat - De Schakel et le Copil Espace Public Numérique mobile Brabant, un « GT Exclusion Numérique 1030 » est créé dans le cadre de la Coordination de l'Action Sociale de Schaarbeek en 2021.

Des acteurs du secteur associatif, du CPAS et de services communaux décident de travailler ensemble pour lutter plus efficacement contre l'exclusion numérique et ses conséquences sur l'accès aux droits des Schaarbeekois.

Nouvelle étape : Emettre des recommandations en matière d'inclusion numérique et de garantie d'accès aux droits sociaux sur base d'une enquête sur la fracture numérique à Schaarbeek dirigée à des travailleurs et à des citoyens.

Quelques chiffres en Belgique (2021)

75% des personnes ayant de faibles revenus et un faible niveau d'instruction ne disposent pas de compétences numériques adéquates.

24 % des ménages à faibles revenus n'ont pas de connexion internet à domicile.

35% de la population à Bruxelles n'utilise pas les services en ligne de l'administration publique pourtant devenus incontournables.



Quelques chiffres à Schaarbeek (2021)

Dans le cadre d'une enquête, une centaine de **travailleurs sociaux** ont répondu à nos questions :

3 sur 4 des travailleurs interrogés déclarent avoir été dans l'incapacité de répondre aux questions de leur public, en raison de la numérisation des procédures et de la disparition des alternatives non numériques.

2 sur 3 consacrent plus de temps à la réalisation de démarches en ligne pour répondre aux demandes des bénéficiaires qu'avant.

1 sur 2 indique que ces démarches « administratives » ne font pas partie de leurs missions.

8 sur 10 affirment que le passage à la technologie numérique a rendu les services publics inaccessibles ou difficiles d'accès pour de nombreuses personnes.

Egalement, une centaine de **citoyens fréquentant des associations et institutions schaarbeekoises** ont répondu à nos questions :

1 sur 3 n'a pas accès à une connexion Internet stable à son domicile et parmi elles **9 sur 10** indiquent que c'est principalement pour des raisons financières.

1 sur 2 n'a jamais entendu parler d'un Espace Public Numérique.

2 sur 3 ont besoin d'aide pour effectuer des démarches administratives en ligne.

La dématérialisation rompt le dialogue avec les services d'intérêt général

La dématérialisation due à la numérisation supprime le lien social à l'œuvre dans toute rencontre réelle.

Les conséquences sont graves puisqu'il s'agit de simplement pouvoir entrer en dialogue avec l'Etat et la société belge, au travers des services d'intérêt général, garants de notre dignité.

Une partie importante de la population schaarbeekoise se retrouve sans capacité à entrer en relation avec les pouvoirs publics et d'autres acteurs sociétaux, devenus numériques. Cet isolement contraint risque de mener entre autres à :

- L'écrasement de l'individu menant à l'effacement symbolique puis réel du sujet ;
- Des conduites réactives violentes de plus en plus affirmées vis à vis des institutions, construites par la méfiance, le ressentiment, l'indignité intériorisée comme identité imposée ;
- Une pression toujours plus grande sur les services de première ligne continuant à oeuvrer dans l'environnement réel des personnes pour les aider.

L'inclusion numérique... c'est bien plus qu'une question de matériel et de compétences

Parler de l'inclusion numérique ne se résume pas à l'apprentissage technique d'un ordinateur. Nous insistons sur les enjeux de la numérisation de l'accès aux droits, sur les difficultés que cela engendre pour les publics et pour les travailleurs qui leur viennent en aide.

L'accès aux droits par le numérique relève de trois aspects:

1. Un aspect technique où la personne doit, au minimum, disposer concrètement de matériel informatique et d'une connexion. Ensuite, elle doit pouvoir se servir de ce matériel, pour par exemple, écrire un document Word (compétences) et enfin, pouvoir concrétiser des démarches comme envoyer un CV, remplir une démarche en ligne. Au bout du compte, la dimension technique lorsqu'elle est maîtrisée vise l'efficacité et la facilité.

« Maintenant chercher du travail ça passe quasi intégralement par l'envoi de candidatures par mail et de moins en moins en se présentant sur place (ça dépend des secteurs) mais donc sans ordinateur, sans connexion et sans les connaissances pour utiliser l'ordinateur les demandeurs d'emploi se retrouvent coincés »

2. Un aspect social pour obtenir la couverture par un droit auquel nous souscrivons. Tout d'abord, le droit doit concrètement exister et se traduire par une application légale. La personne doit avoir connaissance des procédures (compétences). Enfin, les lieux doivent exister pour déposer sa demande. C'est peut-être un guichet, c'est peut-être un site web, ou un mail.

« Le temps que le courrier arrive à la maison, qu'elles prennent un rendez-vous avec la personne qui peut les aider, qu'elles réunissent tous les documents nécessaires (souvent nombreux) et qu'elles reprennent un rendez-vous pour vérifier le dossier et l'envoyer... Parfois, le délai peut-être trop juste et il faut alors tout recommencer. »

3. Un aspect relationnel où une personne exprime d'abord qui elle est, son besoin. Cela se fait face à d'autres et aux institutions. C'est à cet instant que la confiance personnelle, ou son absence, naît. Cette rencontre se déroule dans un lieu, réel si possible. Être écouté est tellement important. Cela nous offre de la légitimité, que notre demande fait sens pour la société, que nous avons une place. Nous sommes alors reconnus.

“Je voulais m'inscrire à une formation mais nulle part il y avait un numéro pour appeler et poser mes questions, juste un mail. Mais les mails ils ne répondent pas”

LES RECOMMANDATIONS DU GT EXCLUSION NUMÉRIQUE



DES GUICHETS ACCESSIBLES PHYSIQUEMENT OÙ L'ON PEUT RENCONTRER UNE PERSONNE FORMÉE ET ACCUEILLANTE

Avant toute chose, une action nous semble incontournable pour garantir un accès aux droits essentiels des citoyens et comme devant faire partie intégrante de tout service : des guichets accessibles physiquement où l'on peut rencontrer une personne formée et accueillante.

Nous ne considérons pas cette accessibilité comme une recommandation de plus mais plutôt comme une obligation de l'Etat envers les citoyens.

L'accès à des services, à des droits est de plus en plus souvent conditionné à l'usage des nouvelles technologies. Cette situation a sans aucun doute des avantages pour toute une série de personnes mais pour d'autres c'est une source avérée d'exclusions. Nous considérons que chaque droit, service au citoyen doit être corrélé à un accès « physique » minimum et de qualité.



CREATION D'UNE CELLULE D'ACCES AUX DROITS

- Un service entièrement orienté « accès aux droits sociaux » des citoyens 1030 avec un accueil inconditionnel, humain, ... pourquoi ne pas partir du Service Accueil & Encadrement de la Commune ? Bonne pratique mais totalement méconnu par les travailleurs sociaux et les citoyens schaarbeekoïses, et déjà saturé.
- Un observatoire interne qui fait remonter les freins, nœuds afin d'améliorer le service rendu à la population.
- Un Echevinat spécifique « numérique » afin de donner plus de cohérence à la politique communale en la matière.



LES ESPACES PUBLICS NUMÉRIQUES (EPN) COMME DES ESPACES DE PROXIMITÉ ACCUEILLANTS ET HUMAINS AVEC DES FINANCEMENTS STRUCTURELS !

- Les EPN nécessitent d'un financement structurel afin d'asseoir leur assise.
- Un EPN c'est plus qu'un local, un animateur et du matériel; le réfléchir comme un lieu convivial, accueillant et humain.
- Des EPN dans des espaces multifonctions (ateliers cuisine, Repair café...) afin de croiser et diversifier les publics.
- Un espace où l'on va pour apprendre et aussi pour partager ses compétences avec d'autres (échanges de services).



LES MÉTIERS DE L'ACCOMPAGNEMENT À L'INCLUSION NUMÉRIQUE ONT UN CADRE CLAIR ET SONT VALORISÉS !

Un écrivain public numérique, écrivain public, informaticien public, et travailleur social numérique... : des figures centrales, articulant la triple autonomie : technique, relationnelle et soutenant l'accès aux droits. Ils travaillent avec souplesse, mobilité et en créant un lien de confiance.

Une fonction « généraliste » avec un regard global sur la situation de la personne et pouvant répondre à des demandes diverses. Avec un ordinateur, un GSM, un papier, un crayon, il peut s'asseoir n'importe où pour peu qu'il trouve une chaise ou un banc. De par sa posture professionnelle, il peut susciter un réel sentiment de confiance.

- Nécessité de donner un cadre clair et un mandat au professionnel qui agit en tant que tiers légal ayant accès à des données personnelles sensibles.



INTERNET À LA MAISON ACCESSIBLE ET DE QUALITÉ POUR TOUS !

- Instaurer un tarif social pour un internet de qualité afin de permettre au plus grand nombre d'accéder à une connexion de qualité chez soi.



LES SUITES DU GT EXCLUSION NUMÉRIQUE: UN ESPACE COLLECTIF DE RESSOURCES, MUTUALISATIONS, ÉCHANGES ET ACTIONS

- Multiplier les intervenants en l'ouvrant à des secteurs peu ou pas présents pour l'instant (jeunes, seniors...).
- Mutualiser les connaissances acquises, astuces, bonnes pratiques... qui facilitent l'accès aux services.
- Réalisation d'un plan d'action « lutte contre l'exclusion numérique 1030 ».



UN MONITORING SOCIAL COMME OUTIL POUR RENDRE VISIBLE L'INVISIBLE

Certains partenaires disposent et utilisent régulièrement des outils de mesure de la fracture numérique.

- Proposons aux acteurs du réseau 1030 d'adopter un outil de mesure commun, facile à utiliser et qui ne soit pas chronophage.



RENDRE VISIBLES LES ACTEURS DU NUMÉRIQUE

Actuellement l'offre numérique n'est pas visible dans l'espace public.

- Répertoire/cartographie commun et vivant des acteurs de l'inclusion numérique.
- Signalétique dans la ville des acteurs de l'inclusion du numérique.
- Création d'une signalétique commune /logo comme il en existe dans d'autres domaines (point Poste par exemple).
- Cet élément rassembleur permettra de rapprocher les acteurs de l'inclusion numérique et servira d'état des lieux périodique de l'offre numérique à Schaerbeek.



GROUPE ACTION CITOYENNE FRACTURE NUMÉRIQUE

- Des actions pour rapprocher citoyens et administration/élus.
- Lieu d'écoute et de compréhension hors demande spécifique.
- Base de réflexion pour proposer des nouvelles pratiques.
- Triangle citoyen – travailleur social – fonctionnaire afin d'avoir une vue d'ensemble et de traiter les demandes dans des délais plus raisonnables.



WIFI PUBLIC DE QUALITÉ ET FACILE D'ACCÈS

L'offre actuelle est faible et devrait être fortement développée.

L'accès Wi-Fi associatif en accès libre est sous-utilisé par nos publics.

- Des campagnes d'information pour conscientiser les acteurs au sujet de la fracture numérique.
- Une signalétique permettrait de visualiser les lieux « Wi-Fi en accès libre ».



DES POINTS PRINTS

Notre enquête « citoyens 1030 » révèle que 60% des personnes interrogées ne disposent pas d'une imprimante personnelle.

Certaines librairies, épiceries... proposent un service d'impression et scan de documents sans en faire la moindre publicité. Des services notamment accessibles quand nos organisations sociales sont fermées.

- D'autres commerces pourraient développer cette offre. Un visuel, logo sur leur façade pourrait les identifier comme lieux « points print ».
- Distribution de « chèques numériques » afin de rendre ces services accessibles financièrement pour les citoyens 1030 précarisés et attrayant pour les commerces.

RAPPORT COMPLET

Vous souhaitez avoir plus de détails sur ces recommandations et les résultats des questionnaires ? Consulter le rapport complet accessible sur www.cass-cssa.be



Intéressée-e de participer à ce GT, d'avoir plus d'informations ? Contactez nous!
cass@cpas-schaerbeek.brussels
 Telephone : 02/4355139

MEMBRES DU GT

