

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

**COMMENT GARANTIR L'ACCES
AUX DROITS ET
À L'INCLUSION NUMERIQUE
DES SCHAERBEEKOISES ET
DES SCHAERBEEKOIS**

UNE REALISATION DU GT « EXCLUSION NUMERIQUE 1030 » DE LA CASS
REDACTION : EMMANUEL MASSART, CARLO CALDARINI & ERIC SEMAL

Début 2020, deux associations schaerbeekoises décident de créer un espace public numérique mobile, avec l'aide de fonds publics. Un espace public numérique ?! Le temps de répondre à la question, un virus renverse la table de nos existences, individuelles et collectives, et plus encore pour les plus vulnérables. Tout s'organise alors à distance, pour nous protéger. Une table de cuisine ou de salon deviennent un lieu de travail, et un écran d'ordinateur ou de smartphone le fil principal qui nous relie aux autres. Au milieu du fracas, les services au public ferment leurs portes, pour la plupart.

Comment fait-on pour accéder à l'aide publique, à faire reconnaître un droit au chômage, à un revenu social, à une allocation,... en situation de crise, quand on n'a pas soi-même d'écran ou que l'on ne connaît pas le chemin pour toquer à l'écran numérique d'un service ? C'est la question que se sont posés un nombre réel de Schaerbeekoises, depuis mars 2020. Ils se sont débrouillés. Tout seuls, avec leur famille, leurs voisins, un ami. Les plus vulnérables se sont tournés vers des services de première ligne, où la porte est restée ouverte. Ces services se sont transformés en sous-guichet de la population, sans en avoir les compétences, pliant sous le poids des demandes, prenant un rôle qui n'est pas le leur, tout en continuant leurs missions. Certains ont retrouvé un chemin, d'autres non. Des citoyens ont disparu des radars de l'aide sociale, s'enfonçant dans le non-regard et la précarité plus encore.

Aujourd'hui, nous relevons la tête. Nulle part ailleurs en région bruxelloise, se mêlent des acteurs de terrain (des maisons médicales locales, des cours d'alphabétisation, des espaces numériques), des institutions (la Commune, le CPAS), et des citoyens pour réfléchir et agir ensemble plutôt que séparément.

Nous avons pris la forme d'un groupe de travail « Exclusion numérique 1030 » démarré au printemps 2020. L'objectif ? Mettre le doigt sur les difficultés créées par la numérisation dans l'accès aux droits à Schaerbeek, partager des constats et des ressources, construire des solutions pertinentes et cohérentes, interpeller les acteurs publics et de terrain. Nous voulons développer le numérique comme outil et garantir qu'il ne devienne pas la seule voie pour que les citoyens obtiennent l'aide publique nécessaire pour une vie digne, l'aide qui leur est tout simplement due.

Rejoignez-nous !

Aujourd'hui, notre groupe de travail est constitué de :

- CABAN
- Commune de Schaerbeek
- CPAS de Schaerbeek
- Gaffi ASBL
- Lire et Ecrire Bruxelles – Centre Alpha Schaerbeek
- RenovaS
- Services Sociaux des Quartiers 1030 - Wijkmaatschappelijk Werk 1030
- Wijkpartenariaat - De Schakel

Le groupe est coordonné par la Coordination de l'Action Sociale de Schaerbeek. (CASS)

Rendre visible les acteurs et les réalités, garantir l'accès aux droits, déployer un maillage souple de proximité. Ce sont les trois étapes dépliées dans ce document, par le groupe de travail schaarbeekois « Exclusion numérique » qui désire mettre le doigt sur l'impact négatif du numérique sur une population locale déjà précaire, et du poids à porter par les travailleurs de première ligne. Au final, nous proposons derrière les chiffres, une analyse où l'autonomie et la confiance prennent une place centrale, traçant le fil rouge nouant les 10 propositions concrètes que nous vous faisons. C'est parti !

« Quand j'ai commencé dans les années 90's, tu savais te débrouiller, ça passait. Tu savais faire des démarches quasiment quotidiennes, même en baragouinant. Tu allais à la poste. Quelqu'un parlait turc ou arabe. Pareil dans les commerces ou la mutuelle. Petit à petit, je me suis rendu compte que l'oral ne suffisait plus. Il fallait au moins se débrouiller avec l'écrit. Le numérique exige à présent des compétences en lecture et écriture.

Je suis devenue plus tard écrivain public. Dans les permanences, on avait quasiment à chaque fois besoin de l'ordinateur. Quand je suis arrivée au Gaffi fin 2019, la place prise par le numérique était dans mes préoccupations. On a rentré un projet au Contrat de Renovation Urbaine, avec les Services Sociaux de Quartier 1030. Je souhaitais ouvrir un espace numérique (EPN) et le rendre accessible à notre public, mais aussi, aux gens du quartier. Quand la crise du Covid est arrivée, ce projet est devenu évident pour tout le monde.

On a cherché des partenaires dans les quartiers, comme le « Wijkpartenariaat - De Schakel » qui développe aussi un EPN. On a toqué à la porte de la CASS de Schaerbeek parce que l'on pensait que c'était trop bête de réfléchir tout seuls. C'est comme ça qu'est né le groupe de travail « Exclusion numérique 1030. »

Anne Iwens
Directrice du Gaffi - Schaerbeek

« C'est un peu comme la problématique de l'analphabétisme. Il y a en Belgique une moyenne de 10% de personnes analphabètes. Il y a toujours aujourd'hui des parcours scolaires difficiles alors que la société a profondément investi dans l'enseignement obligatoire depuis longtemps. Il risque donc d'avoir toujours un public irréductible au numérique, ou vulnérable. En 2000, on créait déjà des espaces publics numériques. Les politiques disaient : « C'est une affaire de quelques années, les gens vont s'équiper et le problème sera réglé. » Le problème est plus complexe et surtout, il est toujours là ».

Lauriane Pauilhac
Réseau « Caban » - Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique

TABLE DES MATIERES

PARTIE 1 - NOS CONSTATS	6
DE LA VULNERABILITE DES PERSONNES FACE AU NUMERIQUE ET DE L'IMPACT SUR LES SERVICES DE PREMIERE LIGNE.....	6
ILLUSTRATION 3 TRIANGLES D'AUTONOMIE	23
UNE CERTAINE PRISE DE CONSCIENCE À DÉFAUT D'UNE PRISE DE CONSCIENCE CERTAINE	24
PARTIE 2 - 10 RECOMMANDATIONS POUR GARANTIR L'ACCES AUX DROITS ET A L'INCLUSION NUMERIQUE DES SCHAERBEEKOISES ET DES SCHAERBEEKOIS	26
TABLEAU DES RECOMMANDATIONS.....	28
A NIVEAU INSTITUTIONNEL	30
RECOMMANDATION 1 – Création d'une cellule d'accès aux droits.....	31
RECOMMANDATION 2 – Groupe d'action citoyenne fracture numérique	32
B NIVEAU DU TERRAIN.....	34
RECOMMANDATION 3 - Les trois étapes de la confiance	35
RECOMMANDATION 4 - L'Espace Public Numérique, un espace public de proximité	37
RECOMMANDATION 5 – Un écrivain public numérique	39
RECOMMANDATION 6 - Des points print.....	41
RECOMMANDATION 7 - Le Wi-Fi public et partagé & internet à la maison avec tarif social	42
RECOMMANDATION 8 - Une signalétique dans la ville.....	43
C NIVEAU GROUPE DE TRAVAIL.....	45
RECOMMANDATION 9 – Un monitoring social	45
RECOMMANDATION 10 - Un espace de ressources, de relais, d'actions	46
UNE DÉMARCHE INTÉGRÉE	48
VERSION DU RAPPORT "DROIT AU BUT"	50
ANNEXES.....	53

PARTIE 1 - NOS CONSTATS

DE LA VULNERABILITE DES PERSONNES FACE AU NUMERIQUE ET DE L'IMPACT SUR LES SERVICES DE PREMIERE LIGNE

400 000 ménages sans connexion internet

Si, d'un point de vue sanitaire, la phase que nous traversons est caractérisée par une pandémie sans précédent, du point de vue du fonctionnement de nos sociétés, pour beaucoup d'entre nous cette période restera dans les mémoires pour l'accélération soudaine de la numérisation de la quasi-totalité des services. Ce n'est pas un processus indolore. Au contraire, pour certaines catégories de la population, ce passage au « tout numérique » est un drame.

En effet, bien qu'en général en Belgique la population soit largement connectée à l'internet (92% des ménages disposent d'une connexion à domicile), il existe encore des disparités importantes au sein de la population, notamment en fonction des niveaux de revenus et d'instruction.

Voici quelques-uns des chiffres les plus récents et les plus frappants sur l'exclusion numérique en Belgique :¹

- 8% des ménages² n'ont pas de connexion internet à domicile (ce pourcentage est de 7% à Bruxelles). En termes absolus, cela représente environ 400 000 ménages en Belgique et 40 000 en région de Bruxelles-Capitale.
- Parmi les ménages à faibles revenus (premier quintile), 24% n'ont pas de connexion internet à domicile. Quant aux ménages à revenu élevé (cinquième quintile), tous disposent d'une connexion internet.³
- 8% des habitants⁴ n'ont pas utilisé l'internet au cours des 3 mois précédant l'enquête Statbel (10% à Bruxelles). Parmi la population ayant un faible niveau des études, le pourcentage de non-utilisateurs de l'internet est de 20%, contre seulement 2% de la population ayant un niveau d'études élevé.⁵
- Les pourcentages les plus élevés de non-utilisateurs d'internet se trouvent chez les personnes âgées et chez les femmes ayant un faible niveau d'instruction. Parmi les personnes âgées de 65 à 74 ans, 23% n'ont jamais utilisé internet ou ne l'ont pas utilisé depuis plus d'un an. Chez les femmes ayant un faible niveau d'instruction, ce pourcentage est de 20%.
- 72% de la population utilise l'internet tous les jours, et même plusieurs fois par jour (79% à Bruxelles). Ce pourcentage atteint 93% chez les ménages à hauts revenus et 89% chez les hommes ayant un niveau d'instruction élevé. Mais parmi les personnes âgées, les retraités, les femmes ayant un faible niveau de scolarité et les personnes vivant dans des ménages à faibles revenus, le pourcentage de ceux qui utilisent l'internet tous les jours et plusieurs fois par jour tombe en dessous de 50%.

¹ Les données proviennent de l'enquête Eurostat / Statbel sur l'utilisation des TIC par les ménages et les individus. Il s'agit de chiffres pour l'année 2021, collectés par Statbel dans le cadre de l'enquête annuelle, coordonnée par Eurostat dans tous les États membres de l'UE, représentant la population âgée de 16 à 74 ans.

² Pourcentage de ménages en Belgique comptant au moins une personne âgée entre 16 et 74 ans

³ Dans les statistiques sociales, les quintiles de revenu sont calculés sur la base du revenu disponible total équivalent attribué à chaque membre du ménage. Les données (de chaque personne) sont ordonnées en fonction de la valeur du revenu disponible total équivalent. Quatre valeurs seuils (les limites des quintiles) du revenu sont identifiées, divisant la population de l'enquête en cinq groupes (quintiles) également représentés par 20% des individus chacun. Le premier quintile représente 20% de la population ayant le revenu le plus faible, et le cinquième quintile représente les 20% de la population ayant le revenu le plus élevé.

⁴ Pourcentage d'habitants de la Belgique âgés de 16 à 74 ans.

⁵ Le niveau d'instruction est basé sur le plus haut diplôme obtenu. Le niveau d'instruction dit « faible » correspond au maximum à un certificat de l'enseignement secondaire inférieur. Le niveau « moyen » correspond au certificat de l'enseignement secondaire supérieur. Le niveau « élevé » correspond au diplôme de l'enseignement supérieur.

HH1 - Disponibilité de l'internet dans le ménage, par région et niveau de revenu (2021)
 Pourcentage de ménages en Belgique comptant au moins une personne âgée entre 16 et 74 ans

	Oui	Non
Total	92%	8%
<i>Bruxelles</i>	93%	7%
<i>Flandre</i>	93%	7%
<i>Wallonie</i>	89%	11%
<i>Ménages avec revenu dans le 1er quintile</i>	76%	24%
<i>Ménages avec revenu dans le 2ème quintile</i>	90%	10%
<i>Ménages avec revenu dans le 3ème quintile</i>	97%	3%
<i>Ménages avec revenu dans le 4ème quintile</i>	99%	1%
<i>Ménages avec revenu dans le 5ème quintile</i>	100%	0%

Source : Statbel, [TIC auprès des ménages et des individus 2021](#) Calculs : CPAS de Schaerbeek, Observatoire du social

IND_USE1 - Utilisation d'internet au cours des trois derniers mois, par région, sexe et niveau d'instruction (2021)
 Pourcentage d'habitants de la Belgique âgés de 16 à 74 ans

	Oui	Non
Total	92%	8%
<i>Bruxelles</i>	90%	10%
<i>Flandre</i>	93%	7%
<i>Wallonie</i>	89%	11%
<i>Femmes</i>	91%	9%
<i>Hommes</i>	92%	8%
<i>Niveau d'instruction faible</i>	80%	20%
<i>Niveau d'instruction moyen</i>	94%	6%
<i>Niveau d'instruction élevé</i>	98%	2%

Source : Statbel, [TIC auprès des ménages et des individus 2021](#) Calculs : CPAS de Schaerbeek, Observatoire du social

IND_USE2 - Dernière utilisation d'internet, par région, sexe, âge et niveau d'instruction (2021)
 Pourcentage d'habitants de la Belgique âgés de 16 à 74 ans

	Au cours des 3 derniers mois	Entre il y a 3 mois et un an	Il y a plus d'un an ou jamais utilisé
Total	93%	1%	7%
<i>Bruxelles</i>	94%	1%	5%
<i>Flandre</i>	94%	1%	5%
<i>Wallonie</i>	89%	1%	10%
<i>Femmes</i>	92%	1%	7%
<i>Hommes</i>	93%	0%	7%
<i>16-24 ans</i>	99%	0%	1%
<i>25-34 ans</i>	98%	1%	2%
<i>35-44 ans</i>	97%	0%	2%
<i>45-54 ans</i>	94%	1%	5%
<i>55-64 ans</i>	90%	1%	8%
<i>65-74 ans</i>	76%	1%	23%
<i>Femmes niveau d'instruction faible</i>	78%	3%	20%
<i>Femmes niveau d'instruction moyen</i>	94%	2%	4%
<i>Femmes niveau d'instruction élevé</i>	98%	0%	1%
<i>Hommes niveau d'instruction faible</i>	82%	1%	18%
<i>Hommes niveau d'instruction moyen</i>	95%	0%	5%
<i>Hommes niveau d'instruction élevé</i>	98%	0%	2%

Source : Statbel, [TIC auprès des ménages et des individus 2021](#) Calculs : CPAS de Schaerbeek, Observatoire du social

IND_USE3B - Fréquence d'utilisation de l'internet, par région, sexe, âge, profession, niveau d'instruction et revenu (2021)

Pourcentage d'habitants de la Belgique âgés de 16 à 74 ans

	<i>Tous les jours et plusieurs fois par jour</i>	<i>Tous les jours mais pas plusieurs fois par jour</i>	<i>Au moins une fois par semaine</i>	<i>Moins d'une fois par semaine</i>
<i>Total</i>	72%	14%	5%	1%
<i>Bruxelles</i>	79%	10%	4%	1%
<i>Flandre</i>	73%	15%	5%	1%
<i>Wallonie</i>	68%	14%	5%	2%
<i>Femmes</i>	71%	14%	6%	1%
<i>Hommes</i>	73%	14%	5%	2%
<i>16-24 ans</i>	90%	7%	2%	1%
<i>25-34 ans</i>	87%	10%	1%	1%
<i>35-44 ans</i>	84%	11%	2%	0%
<i>45-54 ans</i>	74%	13%	6%	1%
<i>55-64 ans</i>	58%	20%	10%	3%
<i>65-74 ans</i>	39%	23%	11%	3%
<i>Étudiant</i>	92%	6%	1%	0%
<i>Travailleur</i>	81%	11%	3%	1%
<i>Sans emploi</i>	63%	16%	5%	2%
<i>Pensionné</i>	43%	23%	12%	2%
<i>Autre inactif</i>	54%	20%	9%	2%
<i>Femmes niveau d'instruction faible</i>	45%	20%	11%	1%
<i>Femmes niveau d'instruction moyen</i>	71%	15%	7%	2%
<i>Femmes niveau d'instruction élevé</i>	85%	10%	2%	1%
<i>Hommes niveau d'instruction faible</i>	54%	18%	8%	2%
<i>Hommes niveau d'instruction moyen</i>	71%	16%	5%	2%
<i>Hommes niveau d'instruction élevé</i>	89%	7%	2%	1%
<i>Revenu du ménage dans le 1er quintile</i>	47%	22%	10%	3%
<i>Revenu du ménage dans le 2ème quintile</i>	62%	18%	8%	2%
<i>Revenu du ménage dans le 3ème quintile</i>	72%	15%	5%	1%
<i>Revenu du ménage dans le 4ème quintile</i>	83%	11%	3%	1%
<i>Revenu du ménage dans le 5ème quintile</i>	93%	4%	2%	1%

Source : Statbel, [TIC auprès des ménages et des individus 2021](#) Calculs : CPAS de Schaerbeek, Observatoire du social

La fracture numérique ne se limite pas à séparer usagers et non-usagers de l'internet

Qui plus est, la fracture numérique ne se limite pas à séparer ceux qui n'utilisent pas l'internet de ceux qui l'utilisent. Même parmi les internautes, la façon dont ce média est utilisé peut varier fortement en fonction de l'âge, du revenu familial et du niveau d'instruction de la personne.

Par exemple, en Belgique, en 2021, 63% des utilisateurs d'internet ont recouru à ce moyen pour obtenir des informations sur les sites web des administrations publiques (71% à Bruxelles). Mais ce pourcentage n'est qu'une moyenne : parmi les internautes ayant un faible niveau d'instruction, seuls 39% ont utilisé ces services, alors que parmi ceux ayant un niveau d'instruction élevé, le taux d'utilisation de ces services est exactement le double (79%).

Pour donner un autre exemple, 55% des internautes ont utilisé internet ou une application pour remplir et soumettre des formulaires en ligne. Cependant, parmi les internautes ayant un faible niveau d'instruction, ce pourcentage n'est que de 34%, alors qu'il est de 70% parmi ceux ayant un niveau d'instruction élevé.

Une différence similaire peut être observée lors de l'accès aux services de santé.

Globalement, 45% des internautes utilisent l'internet ou une application pour prendre un rendez-vous médical (48% à Bruxelles). Mais ce pourcentage n'est que de 29% chez les personnes ayant un faible niveau de scolarité ou un faible revenu, alors qu'il est de 57% chez les personnes ayant un niveau de scolarité élevé et de 55% pour les ménages à revenu élevé.

IND_EGOV2A – Utilisation des services d'administration en ligne, par région, sexe, âge, niveau de revenu et niveau d'instruction (2021)
 Pourcentage d'habitants de la Belgique âgés de 16 à 74 ans ayant utilisé l'internet au cours des douze derniers mois

	Obtention d'informations de sites de l'administration	Envoi de formulaires administratifs officiels complétés (pas par e-mail)
Total	63%	55%
<i>Bruxelles</i>	71%	58%
<i>Flandre</i>	64%	57%
<i>Wallonie</i>	59%	52%
<i>Femmes</i>	61%	52%
<i>Hommes</i>	65%	58%
<i>16-24 ans</i>	57%	40%
<i>25-34 ans</i>	76%	72%
<i>35-44 ans</i>	70%	66%
<i>45-54 ans</i>	66%	58%
<i>55-64 ans</i>	55%	49%
<i>65-74 ans</i>	45%	37%
<i>Niveau d'instruction faible</i>	39%	34%
<i>Niveau d'instruction moyen</i>	59%	50%
<i>Niveau d'instruction élevé</i>	79%	70%
<i>Revenu du ménage dans le 1er quintile</i>	51%	42%
<i>Revenu du ménage dans le 2ème quintile</i>	55%	49%
<i>Revenu du ménage dans le 3ème quintile</i>	59%	52%
<i>Revenu du ménage dans le 4ème quintile</i>	72%	65%
<i>Revenu du ménage dans le 5ème quintile</i>	74%	62%

Source : Statbel, [TIC auprès des ménages et des individus 2021](#) Calculs : CPAS de Schaerbeek, Observatoire du social

IND_ACT5A- Utilisation de services de santé sur internet, par région, sexe, âge, niveau d'instruction et revenu (2021)
 Pourcentage d'habitants de la Belgique âgés de 16 à 74 ans ayant utilisé l'internet au cours des trois derniers mois

	Prendre un rendez-vous médical	Consulter d'autres services de santé
Total	45%	20%
<i>Bruxelles</i>	48%	17%
<i>Flandre</i>	49%	24%
<i>Wallonie</i>	36%	14%
<i>Femmes</i>	48%	22%
<i>Hommes</i>	41%	18%
<i>Niveau d'instruction faible</i>	29%	10%
<i>Niveau d'instruction moyen</i>	40%	18%
<i>Niveau d'instruction élevé</i>	57%	26%
<i>Revenu du ménage dans le 1er quintile</i>	34%	10%
<i>Revenu du ménage dans le 2ème quintile</i>	37%	15%
<i>Revenu du ménage dans le 3ème quintile</i>	43%	18%
<i>Revenu du ménage dans le 4ème quintile</i>	52%	25%
<i>Revenu du ménage dans le 5ème quintile</i>	55%	25%

Source : Statbel, [TIC auprès des ménages et des individus 2021](#) Calculs : CPAS de Schaerbeek, Observatoire du social

Trois formes d'exclusion numérique

Trois formes principales d'inégalité numérique se dégagent de ces données : dans l'accès aux technologies numériques, dans les compétences numériques et dans l'utilisation des services essentiels.

Les personnes ayant de faibles revenus et des faibles niveaux d'instruction sont particulièrement exposées à ces trois formes d'inégalité. Cela les rend particulièrement vulnérables dans un monde de plus en plus numérique et renforce les inégalités sociales préexistantes.

En effet, plus les revenus et le niveau d'instruction sont faibles, moins les internautes sont nombreux ; Selon le dernier *Baromètre de l'inclusion numérique*, 75% des personnes ayant de faibles revenus et un faible niveau d'instruction ne disposent pas de compétences numériques adéquates.⁶

86% de la population utilise l'internet tous les jours, notamment les services en ligne (e-banking, e-commerce, etc.). Cependant, 57% des internautes peu instruits et 56% des personnes à faible revenu n'ont jamais effectué de démarche administrative en ligne, alors qu'elles étaient censées le faire.⁷

À Bruxelles, 35% de la population n'utilise pas les services en ligne de l'administration publique

Ces disparités varient en outre selon les régions.

Dans la région de Bruxelles-Capitale, une personne sur deux se dit incapable de copier ou de déplacer des fichiers ou des dossiers sur son ordinateur et trois sur quatre disent ne pas pouvoir utiliser au moins les fonctions d'une feuille de calcul. Dans la pratique, cela se traduit par la non-utilisation des services en ligne, pourtant devenus indispensables : 33% n'utilisent pas les services bancaires, et 35% n'utilisent pas les services de l'administration publique.⁸

⁶ Brotcorne P., *Baromètre de l'inclusion numérique* 2020, Fondation Roi Baudouin, <http://hdl.handle.net/2078.1/254143>.

⁷ Brotcorne P., *op. cit.*

⁸ Brotcorne P., *op. cit.*

La double enquête « exclusion numérique » à Schaerbeek

Au cours de l'été 2021, afin de comprendre les effets de ce processus de numérisation accélérée de presque tous les services sur la population la plus vulnérable, et ainsi faire la lumière sur les difficultés d'accès aux services publics uniquement par voie numérique, le groupe de travail « Exclusion numérique » a demandé à des travailleurs sociaux de Schaerbeek (CPAS, services communaux et associations) d'exprimer leur ressenti à cet égard, et de sonder à leur tour leur public via des questionnaires.

Deux éléments principaux ressortent de cette enquête. Le premier est que l'accélération générale du processus de numérisation de la société a facilité la communication pour certaines catégories de la population, mais au détriment d'autres catégories qui se sont retrouvées soudainement incapables de communiquer avec les services. Le second est que les chiffres sur l'exclusion numérique enregistrés pour l'ensemble de la population, deviennent alarmants s'ils se réfèrent à des groupes de population déjà exposés à d'autres vulnérabilités, du fait de leur isolement social, de leurs revenus, de leur niveau d'instruction, de leur méconnaissance de la langue parlée et écrite, etc.

En d'autres termes, comme nous le verrons plus loin, pour une partie de la population, l'accélération soudaine du processus de numérisation de la société n'a fait qu'exacerber les risques de non-recours aux droits sociaux.

Les paroles des travailleurs sociaux schaarbeekois

Alors que le Covid-19 a bouleversé les services publics, il a tout autant atteint le travail social de terrain. Le GT « Exclusion Numérique 1030 » a choisi de donner la parole à une centaine de ces travailleurs de première ligne schaarbeekois via un questionnaire. Nous pensons qu'il s'agit d'une approche sans précédent du problème de la fracture numérique, conçue pour faire des observations communes et pour rebondir.

Concrètement, le contexte a modifié la relation avec les publics, affaiblissant le lien de confiance et le travail de fond, du soin, de l'apprentissage, de l'autonomisation.

Le quotidien du travail social a été réduit au seul soutien administratif, une tâche froide, non financée et souvent mal équipée. Le nouveau problème est aussi l'impuissance de ne pas pouvoir franchir la barrière de l'écran pour atteindre à son tour un service public. Ou le fait de devoir travailler uniquement à distance, avec des personnes avec lesquelles ce qui fonctionne, c'est d'être là, ensemble, autour d'une table.

« Nombre de nos patients se retrouvent démunis face à l'obligation de plus en plus présente de passer par les plateformes numériques pour toute une série de démarches parfois essentielles. L'accompagnement de ces patients est de plus en plus important et nécessite d'aménager des plages horaires spécifiques à cette question. La dimension d'instruction au numérique est elle aussi sur la table de notre association dans un souci de préserver l'autonomie grignotée de nos patients ».

(Récit d'un travailleur social d'une maison médicale schaarbeekoise)

« Pour accueillir les demandes qui nous sont adressées, il nous faut pouvoir proposer des réponses concrètes, parfois rapides. Prendre RDV pour dans trois semaines avec nous pour prendre RDV à la Commune et attendre à nouveau X temps est d'une réelle violence. Ce recours incontournable à nos services, plutôt que de s'adresser directement au guichet de leur interlocuteur, a changé notre relation et rend les personnes beaucoup plus dépendantes de nous pour un accompagnement beaucoup moins en profondeur ».

(Récit d'une travailleuse de terrain schaarbeekoise)

Incapacité de répondre aux demandes du public, à cause de la disparition d’alternatives au numérique

6 travailleurs sociaux interrogés sur 10 ont été plusieurs fois dans l’incapacité de répondre aux questions de leur public cette dernière année, en raison de la numérisation des procédures et de la disparition des alternatives non numériques. Cette proportion devient de 8 sur 10 si l’on compte tous ceux qui ont rencontré cette difficulté au moins une fois au cours de l’année écoulée (Question 7).

Pourcentage de travailleurs sociaux schaarbeekoïses ayant répondu à notre questionnaire

	Non, jamais	Oui, au moins une fois	Oui, plus d’une fois	Total
Q7 : Au cours de cette dernière année, avez-vous été dans l’incapacité de répondre aux demandes de votre public, à cause de la disparition d’alternatives au numérique ?	23%	17%	60%	100%

Source : GT Exclusion Numérique 1030 (2021)

Réalisation de démarches en ligne pour le compte des bénéficiaires

2 sur 3 ont consacré plus de temps à la réalisation de démarches en ligne cette dernière année, pour répondre aux demandes de leurs bénéficiaires (Question 11.4)

1 sur 2 estime que la réalisation de démarches en ligne pour le compte de ses bénéficiaires n’est pas sa mission de travail (Q11.5).

8 sur 10 en faisant des démarches en ligne pour le compte de ses bénéficiaires sont amenés à traiter des données confidentielles (Q11.6).

Pourcentage de travailleurs sociaux schaarbeekoïses ayant répondu à notre questionnaire

	D’accord	Partiellement d’accord	Pas d’accord	Total
Q11.4 : Je consacre plus de temps à la réalisation de démarches en ligne cette dernière année, pour répondre aux demandes de mes bénéficiaires.	65%	25%	10%	100%
Q11.5 : Je consacre du temps à la réalisation de démarches en ligne, pour le compte de mes bénéficiaires, qui ne correspondent pas à mes missions de travail.	52%	33%	15%	100%
Q11.6 : En faisant des démarches en ligne pour le compte de mes bénéficiaires, je traite des données confidentielles	78%	13%	9%	100%

Source : GT Exclusion Numérique 1030 (2021)

Accès aux droits sociaux

Plus de 8 travailleurs sociaux sur 10 estiment que, pour beaucoup de personnes, le passage au numérique rend les services publics inaccessibles ou difficilement accessibles (Q11.8), et qu’il est en conséquence nécessaire de proposer des alternatives non numériques dans les services publics (Q11.7).

Pourcentage de travailleurs sociaux schaarbeekoïses ayant répondu à notre questionnaire

	D’accord	Partiellement d’accord	Pas d’accord	Total
Q11.7 : Il est nécessaire de proposer des alternatives non numériques dans les services publics	84%	13%	3%	100%
Q11.8 : Pour beaucoup de personnes, le passage au numérique rend les services publics inaccessibles ou difficilement accessibles	86%	11%	3%	100%

Source : GT Exclusion Numérique 1030 (2021)

En plus des problèmes d'ordre financier (73%) ou technique, tels que la connexion internet (50%) ou le matériel informatique (80%), les difficultés les plus fréquentes dans l'accès aux droits sociaux par la voie numérique sont, selon la parole des travailleurs sociaux, d'ordre **immatériel** :

- Comprendre les procédures administratives (96%)
- Les compétences informatiques (95%)
- Trouver les informations dont on a besoin (83%)
- Connaissance du NL ou du FR (82%)
- Savoir lire et écrire (74%)

Il existe donc un problème numérique, dont le spectre est large. À Schaerbeek, comme ailleurs, cela se traduit notamment par une difficulté à obtenir la reconnaissance d'un droit, une allocation de revenus par exemple.

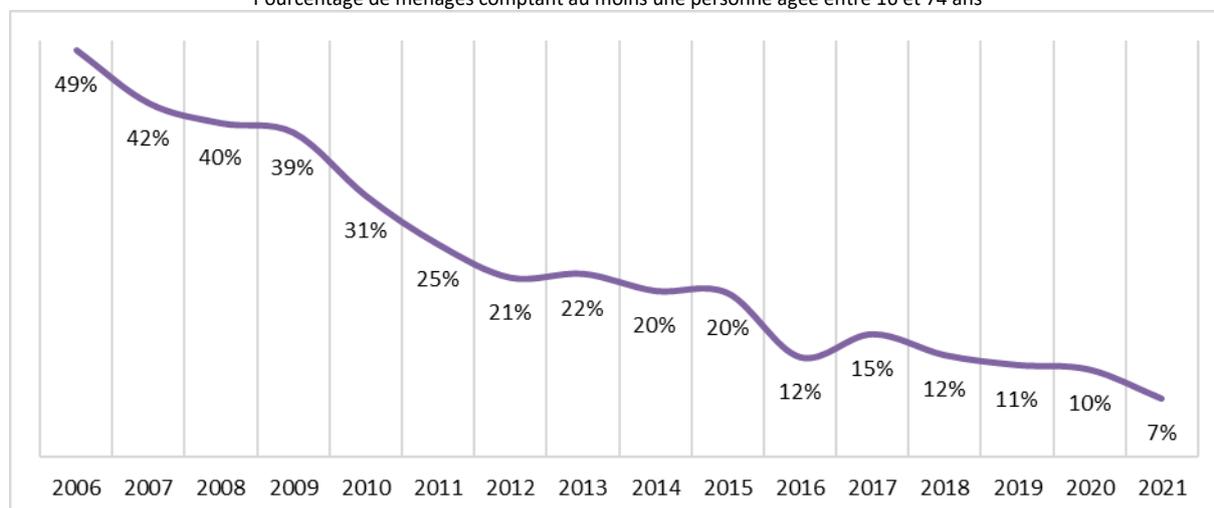
Trois travailleurs sociaux que nous avons pu consulter de manière plus approfondie, couvrant ensemble un minimum de 500 demandes en 2021 (maison médicale, EPN, informaticien public), nous ont dressé une liste des problèmes les plus récurrents débouchant sur une demande d'accompagnement :

- Les déclarations d'impôt (SPF Finances)
- Les demandes de bourse d'étude (Fédération Wallonie Bruxelles)
- Les documents accessibles via Irisbox (Région de Bruxelles-Capitale)
- L'obtention du Covid Safe Ticket (SPF Santé)

Les paroles des citoyens schaarbeekoïses

En général, l'exclusion numérique diminue d'année en année en Belgique, comme dans tous les pays européens. À Bruxelles, le pourcentage de ménages sans connexion Internet était de 49% en 2008 et de 7% en 2021.

HH1 – Manque de connexion internet dans le ménage en Région de Bruxelles-Capitale (2006-2021)
Pourcentage de ménages comptant au moins une personne âgée entre 16 et 74 ans



Source : Statbel, [TIC auprès des ménages et des individus 2021](#) Calculs et graphique : CPAS de Schaerbeek, Observatoire du social

Comme toujours, cependant, les moyennes cachent d'importantes disparités, que nous avons voulu rendre visibles et parlantes en ciblant un public singulier et particulièrement vulnérable, les usagers de nos services, plutôt que la population dans son ensemble.

Profil social des répondants

Niveau d'instruction faible	50%
Femmes ayant un niveau d'instruction faible (maximum diplôme du secondaire inférieur)	50%
Revenu mensuel inférieur à 1 500 euros par mois	70%
Difficulté à lire au moins une des deux langues (FR/NL)	12%
Difficulté à écrire au moins une des deux langues (FR/NL)	22%
Demandeurs d'emploi	42%
Travailleurs (salariés et indépendants)	14%
Bénéficiaires RIS / ERIS	40%
Plus de 65 ans	10%
Moins de 25 ans	10%
Femmes	67%

Source : Enquête Exclusion Numérique 1030 (2021)

En plus d'offrir leur parole et leurs témoignages, les travailleurs sociaux ont alors à leur tour interrogé quelque 120 citoyens, parmi les utilisateurs réguliers des services sociaux de Schaerbeek (CPAS, services communaux et associations).

La combinaison et le croisement des paroles des travailleurs sociaux et de celles des citoyens offrent une image vivante et réelle de la situation, qui parle même au-delà des chiffres et des pourcentages.

1 personne sur 3 ne dispose pas d'une connexion internet stable à son domicile

En premier lieu, il ressort de notre enquête qu'un répondant sur trois vit dans un foyer qui n'a pas accès à une connexion internet stable à domicile (Question 3).

Les raisons pour lesquelles ces personnes ne disposent pas d'une telle connexion sont principalement d'ordre économique pour 9 répondants sur 10 (Q8). Un répondant sur trois ne dispose pas d'une connexion internet parce qu'il ne sait pas la faire fonctionner. Pour plus d'un répondant sur deux, la connexion internet se fait généralement dans la rue (Q10).

Pourcentage de citoyens schaarbeekoïses âgés d'au moins 16 ans ayant répondu à notre questionnaire
Q3 : Avez-vous, ou un membre de votre famille, accès à l'internet à la maison ? 100%

Oui (un accès à internet qui fonctionne la plupart du temps)	67%
Oui, mais pas de manière stable (coupures fréquentes, etc.)	17%
Non, mais avant j'avais accès	8%
Non, jamais eu accès	7%

Source : Enquête Exclusion Numérique 1030 (2021)

Pourcentage de citoyens schaarbeekoïses âgés d'au moins 16 ans ne disposant pas d'une connexion internet à leur domicile
Q8 : Pourquoi n'avez-vous pas accès à internet en ce moment, à la maison ? 100%

J'ai accès à internet ailleurs que chez moi	33%
Le matériel coûte trop cher / Les frais de connexion sont trop élevés	87%
Je ne sais pas comment cela fonctionne	33%
Autre	27%

Source : Enquête Exclusion Numérique 1030 (2021)

Pourcentage de citoyens schaarbeekoïses âgés d'au moins 16 ans ne disposant pas d'une connexion internet à leur domicile
Q10 : Où utilisez-vous Internet habituellement ? (plusieurs réponses possibles) 100%

Chez moi	90%
Chez des amis, voisins, famille	32%
Dans une association	6%
Dans un Espace Public Numérique (ordinateur mis à disposition gratuitement)	7%
Au CPAS	1%
Dans la rue	57%
Au travail	17%
École et autre	4%

Source : Enquête Exclusion Numérique 1030 (2021)

Parmi celles et ceux qui ont une connexion internet à la maison, 7 sur 10 n'utilisent pas d'imprimante, soit parce qu'ils n'en ont pas (63%), soit parce qu'ils ne s'en servent pas s'ils en ont une (Q7). Il en résulte que seul un répondant sur sept dispose à la fois d'une connexion internet stable et d'une imprimante utilisable.

Pourcentage de citoyens schaarbeekoïses âgés d'au moins 16 ans disposant d'une connexion internet à leur domicile
Q7 : Si vous avez accès à internet à la maison, utilisez-vous une imprimante chez vous ? 100%

Oui, j'utilise une imprimante	27%
J'ai une imprimante, mais je ne l'utilise pas / je l'utilise rarement	13%
Non, je n'ai pas d'imprimante	60%

Source : Enquête Exclusion Numérique 1030 (2021)

Un EPN ? 1 répondant sur 2 ne sait même pas ce que c'est...

Il existe actuellement quatre espaces numériques publics à Schaerbeek. Mais ces services de proximité, où des ordinateurs et des connexions internet peuvent être mis gratuitement à la disposition des citoyens, ne sont utilisés que par un petit pourcentage de la population.

Dans le cadre de notre enquête, moins de 2 répondants sur 10 ont utilisé un ordinateur d'un EPN, et 1 sur 2 n'en a jamais entendu parler.

Pourcentage de citoyens schaarbeekoïses âgés d'au moins 16 ans utilisateurs d'internet

Q10 : À quelle fréquence avez-vous utilisé un ordinateur dans un EPN cette dernière année ? 100%

Fréquemment (au moins une fois par semaine)	5%
Occasionnellement (moins d'une fois par semaine)	10%
Je n'ai jamais utilisé un EPN (mais je sais ce qu'est un EPN)	30%
Je ne sais pas ce qu'est un EPN / Je n'en ai jamais entendu parler d'un EPN	50%
Pas de réponse	5%

Source : Enquête Exclusion numérique 1030 (2021)

« Faire une demande de documents, remplir des formulaires, je ne sais rien faire... »

Ainsi, si une partie de notre public est matériellement exclue de l'internet, et donc des services numériques, même chez ceux qui disposent d'une connexion internet, 2 sur 3 ont besoin d'aide (Q14) et 3 sur 4 éprouvent des difficultés lorsqu'il s'agit d'effectuer des démarches en ligne (Q16).

Si pour certains il s'agit de difficultés occasionnelles, 4 sur 10 ont besoin d'aide « la plupart du temps » (Q14).

Pourcentage de citoyens schaarbeekoïses âgés d'au moins 16 ans utilisateurs d'internet

	Oui, la plupart du temps	Oui, parfois	Non	Total
Q14 : Avez-vous besoin d'aide pour réaliser vos démarches en ligne?	40%	24%	36%	100%
Q16 : Cette dernière année, avez-vous rencontré des difficultés dans la réalisation de démarches en ligne ?	26%	50%	25%	100%

Source : GT Exclusion Numérique 1030 (2021)

50% des personnes qui ont rencontré ces difficultés n'ont pas pu trouver de solution alternative au numérique pour répondre à leur besoin, même avec l'aide d'un travailleur de première ligne (Q18).

Pourcentage de citoyens schaarbeekoïses âgés d'au moins 16 ans utilisateurs d'internet

	Non, je n'ai pas trouvé d'autres solutions	J'ai essayé d'autres solutions mais cela n'a pas marché	Oui, j'ai parfois utilisé d'autres solutions et cela a bien marché	Total
Q18 : Si vous n'êtes pas arrivé à effectuer une démarche en ligne, avez-vous essayé une autre solution ?	20%	29%	51%	100%

Source : GT Exclusion Numérique 1030 (2021)

« Pour moi tout est difficile, il n’y a nulle part où aller, pour parler face à face. Pas de rendez-vous, rien ! Avant on avait au moins la possibilité de faire nos paiements avec la poste. Même ça c’est plus possible maintenant. Ce n’est pas juste... »

Les raisons invoquées sont notamment liées à des problèmes de documents, d’incompréhension, d’absence de réponse des services à leurs demandes, de sites inaccessibles, de manque d’équipements ou de compétences en matière de communication ou d’une mauvaise connexion. Mais lorsque les gens peuvent s’exprimer avec leurs propres mots, la liste des difficultés rencontrées est presque sans fin (Q17) :

- *Faire une demande de documents, remplir des formulaires... je ne connais rien, je ne sais rien faire. J’ai honte de toujours devoir demander de l’aide. Sans l’aide des gens je suis foutu, je ne peux pas avancer...*
- *Pour la révision de mon allocation d’handicapé, je ne comprenais pas toutes les questions, ni savais ce qu’il fallait faire dans certains cas. De plus, je suis angoissée à l’idée d’envoyer quelque chose que je ne maîtrise pas...*
- *J’ai eu des difficultés pour rentrer ma feuille d’impôts. Je ne comprenais pas ce que je devais faire parce que ce qui était déjà encodé n’était pas exact...*
- *Comme je n’ai qu’un smartphone, je ne parviens pas à faire des démarches en ligne. J’aurais besoin d’un ordinateur que je n’ai pas...*
- *J’ai dû faire appel à la maison médicale pour obtenir mon passeport vaccinal car je n’y arrivais pas avec mon smartphone ni avec ma tablette...*
- *Pour faire mon inscription chez Actiris et à la CAPAC, pour obtenir mon passeport vaccinal, comme je ne lis pas le français ni le néerlandais, je suis obligé de demander soit à mes enfants soit à un service social...*
- *Je ne comprends pas toujours ce qui est demandé dans les questionnaires en ligne, par exemple pour mon inscription chez Actiris. Pour certaines démarches, je dois joindre des documents scannés et je n’ai pas le matériel pour le faire. Donc, je passe par la maison médicale...*
- *Difficulté pour obtenir des documents, comprendre certains documents. J’ai des difficultés pour écrire le français du coup c’est difficile de faire une demande...*
- *Je sais lire, mais je ne sais pas toujours ce que je dois faire, les documents dont j’ai besoin. Je ne saurais pas joindre des documents...*
- *Pour écrire! C’est difficile de bien comprendre ce que je dois écrire pour accéder à mes droits: m’exprimer, formuler une demande, oser en faire, joindre des documents...*
- *Étant donné que je ne sais pas me servir d’un ordinateur, je suis obligée de faire appel à l’assistante sociale pour faire ce qui est nécessaire par internet...*
- *Je dépends de l’aide de ma fille pour toutes les démarches en ligne. Je ne sais pas utiliser un ordinateur. Je suis inscrite sur une liste d’attente pour une formation de bases en informatique...*
- *Payer les factures! Je ne pouvais plus payer mes factures. J’ai dû demander à mon petit-fils, il m’a installé une application sur mon GSM et il a dû tout m’expliquer avec patience. Les rendez-vous chez le médecin aussi, moi je ne comprends pas le site, je préfère appeler...*
- *Les connexions internet bon marché sont limitées et ne sont pas toujours bonnes...*
- *Moi je ne comprends pas. Ça prend du temps. Mais quand je reçois des courriers, je dois toujours aller trouver quelqu’un, une AS qui va m’aider...*

- *Difficulté à utiliser mon compte Actiris. Problèmes d'utilisation. Informations pas toujours compréhensibles...*
- *Pour moi tout est difficile, il n'y a nulle part où aller, pour parler face à face. Pas de rendez-vous, rien ! Avant on avait au moins la possibilité de faire nos paiements avec la poste. Même ça c'est plus possible maintenant. Ce n'est pas juste, tout est fermé, moi je ne sais plus rien faire seule du coup, sans ma fille je ne sais pas comment je ferais...*
- *Rechercher de l'emploi. 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...*
- *Impossible de trouver des numéros de téléphones maintenant. On n'en trouve nulle part, je ne comprends pas comment joindre les services. On te renvoie de fenêtre en fenêtre sur internet, tout est écrit petit... c'est très fatigant à essayer de comprendre et trouver ce qu'on cherche...*
- *C'est ma femme qui se charge de toutes les démarches. Moi je ne comprends rien à tout ça...*
- *Faire des virements c'est compliqué. J'ai perdu ma carte de chèques repas, je n'ai trouvé nulle part un numéro de téléphone. Il n'y a nulle part où aller pour parler de ton problème pour qu'on t'aide. Si tu appelles, ils ne répondent pas ou c'est plus d'une heure d'attente et pendant les heures de travail... mais quand tu travailles, tu as seulement 30 min de pause de midi, alors c'est impossible...*
- *Trop d'informations, parfois je me perds dans ce qu'on me demande d'envoyer et je demande à l'AS de m'aider à comprendre et puis je fais toute seule...*
- *La déclaration des impôts : je suis propriétaire et le cadastre était compliqué à comprendre. On a téléphoné et on nous a dit que c'était par mail et par internet. Mon mari a fait un mail mais on a pas eu de retour et moi je ne sais pas écrire...*
- *Depuis le Covid, je suis perdu je n'ai plus accès à plusieurs services, on me renvoie à internet, avec mon téléphone, pour Actiris par exemple...*
- *Pour avoir accès à ma banque, je dois demander de l'aide, plus possible de faire les démarches au guichet, pour le rendez-vous à la mission locale, pour chercher du travail...*
- *Et ainsi de suite...*

Concrètement, ça peut vouloir dire quoi tous ces chiffres ?

Une personne ayant reçu son C4 n'a pas pu entrer en contact avec le syndicat. Ne parvenant pas à ouvrir son droit au chômage, elle a fait une demande au CPAS. Ce dernier la contactait par mail mais elle n'avait ni GSM, ni connexion... Elle est restée sans revenu pendant 2 à 3 mois. Pour son dossier de chômage, cela a pris près d'une année... (Récit d'une travailleuse de terrain de Schaerbeek)

Je trouve très difficile de ne plus pouvoir régler des choses par téléphone ou RDV. Comme écrire est difficile pour moi, je dois toujours dépendre de ma voisine ou de mon assistant social. C'est très gênant : je dérange tout le temps. Cela me donne envie de ne plus répondre et de ne plus défendre mes droits. Je laisse de plus en plus tomber les choses. (Récit d'un Schaerbeekois)

Il existe un noyau de non-numériques. De quel pourcentage ? Aujourd'hui, il y a 7% de non-accès à du matériel et à une connexion en région bruxelloise. 8%, c'est énorme : environ 40 000 ménages, soit près de 90 000 Bruxellois. Cette exclusion numérique est corrélée à l'exclusion sociale. Les personnes fortement précarisées risquent de ne jamais avoir les revenus pour accéder au numérique. Pour acheter un smartphone qui fonctionne correctement, il faut mettre au moins 100 euros. Des familles n'arrivent pas à bien se nourrir. Comment vont-elles payer cette somme et ajouter une connexion de 10 euros par mois qui sera de mauvaise de qualité ? Tant qu'il y aura de l'exclusion sociale, il y aura besoin d'aide pour le numérique. Si des alternatives au numérique disparaissent, comme le guichet ou la ligne téléphonique, ces personnes n'accéderont pas à l'information.

(Récit d'une travailleuse de terrain de Schaerbeek)

Cherchant à comprendre quel public se cache derrière cette vulnérabilité numérique, la sociologue Périne Brotcorne⁹ pointe que différentes catégories de population sont plus vulnérables que d'autres, et l'on peut dire que la précarité numérique rejoint la précarité sociale, comme dans les paroles de la travailleuse sociale, plus haut.

Brotcorne note ainsi que les personnes sans accès au numérique, disposant d'un faible accès ou ayant de faibles compétences, sont généralement plus pauvres, plus âgées, moins diplômées, plus éloignés du marché de l'emploi. Pour toutes ces personnes-là, déjà en difficulté socialement, le numérique, s'il est le seul canal pour revendiquer l'accès aux droits essentiels, représente une double peine.

Revenant encore au *Baromètre de l'inclusion numérique 2020* (basé sur des données nationales de l'année 2019), peuvent être considérés « en situation de vulnérabilité numérique » :

- 54% des demandeurs d'emploi.
- 75% de personnes avec des revenus de moins de 1200 euros.
- 75% des personnes ayant atteint au maximum le certificat d'études secondaires inférieures.
- 79% des femmes entre 55 et 74 ans.
- 80% des femmes ayant atteint au maximum le certificat d'études secondaires inférieures.

C'est pourquoi le GT « Exclusion Numérique 1030 » défend l'accessibilité des guichets des services au public, sans rendez-vous : pour que ces populations retrouvent un chemin moins tortueux jusqu'aux

⁹ Périne Brotcorne, *Baromètre de l'inclusion numérique 2020*, Fondation Roi Baudouin; Dana Schurmans, Carole Bonnetier, Périne Brotcorne, Patricia Vendramin, *La fracture numérique sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale*, Université Catholique de Louvain, 2017.

autorités. Qu'est-ce qui se joue avec ces guichets physiques, au-delà d'être une alternative au numérique ?

Outre les barrières supplémentaires dans l'accès aux droits, la dématérialisation étendue des services d'intérêt général supprime aussi un vaste espace de relations en face à face, où il est possible d'exprimer et de comprendre les raisons d'un non recours. Mal préparée ou mal anticipée, la transition numérique de ces services est donc non seulement susceptible d'augmenter les non recours mais également d'empêcher de les prévenir.

(Brotcorne P., Vendramin P., *Sociétés en changement*, numéro 11, mars 2021, page 5)

Nous sommes fort conscients que derrière une simple demande au Foyer, il y a un enjeu de lien social. Maintenir un guichet sans rendez-vous comme nous le faisons, c'est un choix assumé de garder ce lien réel avec notre public.

(Récit d'une travailleuse de terrain de Schaerbeek)

Ce dernier élément est important, et nous apporte une dimension supplémentaire : la dématérialisation due à la numérisation supprime le lien social à l'œuvre dans toute rencontre réelle. Le lien social possède un double aspect : il va à l'encontre de l'isolement social d'une part et il permet à chacun de s'expliquer, de réagir, de dialoguer bien plus efficacement que n'importe quel autre canal de communication. Quand on effectue des démarches administratives, cela prend un tour décisif. C'est également un échange oral, plutôt qu'écrit, et donc bien plus accessible, comme le souligne l'un des promoteurs de notre groupe de travail.

C'est ainsi que parler de fracture ou d'exclusion 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. Enfin, il se joue dans la relation directe une possibilité de mieux raconter sa situation, de mieux comprendre l'autre, également. L'accès au droit par le numérique relève de trois aspects repris dans un schéma que nous avons construit avec trois triangles :

1. **Un aspect technique** où la personne doit au minimum disposer concrètement d'un matériel informatique et d'une connexion. Ensuite, elle doit pouvoir se servir de ce matériel, 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.
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.
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.

ILLUSTRATION 3 TRIANGLES D'AUTONOMIE

Autonomie



Dimension technique du numérique

Pour l'accompagnement des chercheurs d'emploi plus autonomes c'est positif, ça permet un gain de temps dans les contacts, des échanges plus réguliers. Ça permet aussi de rendre le chercheur d'emploi plus autonome dans ses démarches, pour ceux qui sont à l'aise avec l'utilisation de l'outil informatique et qui ont une connexion et ordinateur. Malheureusement c'est une toute petite partie de notre public.

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.

Dimension relationnelle des personnes

Pour moi tout est difficile; il n'y a nulle part où aller, pour parler face à face. Pas de rendez vous rien. Avant, on avait au moins la possibilité de faire nos paiements avec la poste; même ça, c'est pas possible maintenant. Ce n'est pas juste; Tout est fermé, moi je ne sais plus rien faire seule du coup, sans ma fille je ne sais pas comment je ferais.

Rechercher de l'emploi. 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.

Le téléphone. Si on tombe sur quelqu'un de gentil, alors il vous aide à prendre les rendez vous directement avec eux. Moi, je leur dis que je n'arrive pas sur Internet et alors il n'y a pas de problème.

Pour la révision de mon allocation de handicapé, je ne comprenais pas toutes les questions, ni savait ce qu'il fallait faire dans certains cas. De plus, je suis angoissée à l'idée d'envoyer quelque chose que je ne maîtrise pas.

Dimension sociale des droits

Une maman qui reconnaissait le sigle des allocations familiales allait s'adresser directement à eux, pareil pour le cpas, la commune, le spf etc. Aujourd'hui ces bureaux sont moins accessibles. Et de notre côté nous sommes engorgés de demandes comme celles citées et moins disponibles pour d'autres suivis.

Pour un logement en AIS, il fallait une composition de famille, un avertissement extrait de rôle... Pas de code pin de CI donc impossible de commander les documents en ligne. La personne n'avait pas d'argent pour commander des nouveaux codes. Il y avait possibilité d'obtenir ses documents en allant sur place mais avec le Covid, pas de RDV à temps...

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.

Dépendance

UNE CERTAINE PRISE DE CONSCIENCE À DÉFAUT D'UNE PRISE DE CONSCIENCE CERTAINE

Dans la situation actuelle, il existe ainsi une certaine prise de conscience de la gravité de l'exclusion numérique – et la création du premier plan d'appropriation numérique de la région bruxelloise, à l'automne 2021 en est le signe le plus tangible.

Cette prise de conscience demeure éparpillée entre des acteurs qui agissent dans leur propre couloir ou des pouvoirs subsidiant qui soutiennent ou développent certains segments concernés par l'exclusion numérique des personnes. Les uns ne savent pas forcément ce que font les autres.

« Tout le monde a une certaine conscience des problèmes mais chacun essaie de développer des solutions dans son coin. Toutes ces initiatives ne sont pas forcément efficaces entre elles. Elles ne sont pas complémentaires. La fracture numérique mériterait d'être un sujet à part entière ».

Lauriane Pauilhac

Réseau « Caban » - Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique

Par ailleurs, le manque de moyens de financement ne permettra pas de concrétiser de belles idées, comme les espaces publics numériques, largement insuffisants en nombre à Schaerbeek et ailleurs à Bruxelles, fragiles parce que dépendants de différentes sources de financement,...

Faire vivre ces espaces de proximité sans moyen durable va rendre difficile une relation de confiance qui demande du temps et une présence renouvelée avec le public. De plus, des contrats de travail précaires pour les animateurs de ces lieux empêchent de construire une expertise de fond et de territoire, et ainsi d'être pertinent.

En résumé, la situation bruxelloise actuelle est encourageante mais pose trois problèmes :

- Une prise de conscience éparpillée de la problématique. Certains regardent non pas la fracture numérique mais « sa fracture numérique » selon ses missions, son public, son réseau. Les uns ne savent pas forcément ce que les autres font ou pensent.
- Une prise de conscience inégale de la problématique. Certains ne vont regarder l'enjeu numérique que sous l'angle de la dimension technique, sans prêter attention à l'accès aux droits ou à la dimension de confiance et de reconnaissance.
- Un enjeu de financement où des moyens existent mais peut-être pas au bon endroit, si l'on considère, par exemple, que les Espaces Publics Numériques sont un acteur incontournable. Ces moyens sont-ils durables ou un simple sparadrap en réaction à la crise du Covid ?

Au niveau des membres du groupe de travail, ces trois aspects apparaissent. Nous sommes à la fois tous intéressés par la problématique mais avec des angles de regard parfois différents. Nos réflexions sont également de facto attachées au quotidien de chacun. Et enfin, les investissements financiers, directs ou indirects, ne sont pas suffisants. Cela se concrétise par le sentiment d'être devenu un sous-guichet administratif, sans contrepartie financière.

L'évolution de notre GT « Exclusion Numérique 1030 » est justement de pouvoir répondre à ces trois aspects : construire une vision partagée de la « fracture numérique » attachée aux droits et à la

reconnaissance, partager des savoirs et des pratiques entre chacun et enfin, susciter des financements pertinents.

Pour cela, nous possédons trois grandes forces :

- Nous travaillons depuis une échelle de territoire à taille humaine, la commune de Schaerbeek, et de le faire avec des acteurs qui sont confrontés au quotidien à la population, y compris précaire. Nous avons une expertise.
- Nous mêlons directement des acteurs de différents secteurs et de différents niveaux. (public et associatif, citoyen)
- Nous articulons un argumentaire clair sur ce que « exclusion numérique » signifie, et ainsi nous ne nous cantonnons ni à un problème matériel, ni à un problème d'accès aux droits, ni à un problème de reconnaissance. C'est l'articulation des trois dimensions qui fait sens.

C'est avec cette vue d'ensemble de proximité, incarnée, multiple, claire sur le fond, que nous pourrons faire apparaître plus facilement les trous dans cette toile d'aide numérique, et précisément là où des défauts d'accès aux droits sont présents.

C'est avec ce socle-là, des chiffres, une analyse construite, des acteurs-témoins, que nous pouvons occuper une place singulière à propos du numérique social à Schaerbeek. C'est en référence à ce socle que nous pouvons à présent faire des recommandations.

**PARTIE 2 - 10 RECOMMANDATIONS POUR
GARANTIR L'ACCES AUX DROITS ET A
L'INCLUSION NUMERIQUE DES
SCHAERBEEKOISES ET DES SCHAERBEEKOIS**

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.

En abordant l'exclusion numérique, nous nous sommes rendu compte qu'elle se présente sous divers angles et c'est la raison pour laquelle nos recommandations vont apparaître multiples au lecteur. Nous allons mettre tour à tour l'accent sur des acteurs, des lieux, des rôles à jouer.

Notre boussole « accès aux droits » est composée par les trois triangles dimensionnels de l'autonomie et ainsi, nous insisterons sur :

1. La dimension technique du numérique, le matériel à disposition, la connexion Internet et aussi les capacités d'usage des outils informatiques.
2. La dimension relationnelle et le lien entre les personnes et les institutions.
3. La disponibilité des acteurs afin de faciliter le chemin vers l'accès aux droits.

Nos recommandations sont présentées selon trois niveaux :

1. Le niveau institutionnel et plus précisément, celui de Schaerbeek. Il s'agit de susciter la réflexion auprès des acteurs, de voir aussi les pratiques existantes.
2. Le niveau du terrain, ce que l'on peut mettre en place au sein de la cité pour que les personnes découvrent et utilisent les différentes ressources mises à leur disposition.
3. Le niveau du groupe de travail lui-même comme porteur d'une dynamique à poursuivre.

Les 10 propositions concrètes que nous partageons avec vous n'ont pas l'ambition d'être exhaustives. D'autres territoires « lutte contre l'exclusion numérique » sont encore à explorer et nous serions ravis de mener avec vous ce travail de réflexion.

Nos recommandations sont volontairement détachées de considérations opérationnelles ou financières. Une idée se transforme en projet quand les personnes qui vont le mettre en œuvre se concertent. Ensuite vient le chapitre financier en faisant l'inventaire des ressources existantes, des acteurs subsidiant pertinents, voire de dimensions nouvelles à faire émerger, C'est un autre travail que celui-ci.

Bref, tournons à présent la page et envisageons des possibles.

TABLEAU DES RECOMMANDATIONS

	RECOMMANDATIONS	QUELQUES ELEMENTS DE COMPREHENSION
INSTITUTIONNEL	1 - CREATION D'UNE CELLULE D'ACCES AUX DROITS	<ul style="list-style-type: none"> • Un service entièrement orienté « accès aux droits sociaux » des citoyens 1030 • Accueil inconditionnel, humain, ... • Observatoire interne qui fait remonter les freins, nœuds afin d'améliorer le service rendu à la population • Service Accueil & Encadrement de la Commune comme exemple de bonne pratique mais totalement méconnu par les travailleurs sociaux et les citoyens schaarbeekoïses • Echevinat spécifique « numérique » afin de donner plus de cohérence à la politique communale en la matière
	2 - GROUPE ACTION CITOYENNE FRACTURE NUMÉRIQUE	<ul style="list-style-type: none"> • Des actions individuelles et collectives 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
TERRAIN	3 - LES TROIS ETAPES DE LA CONFIANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Décentralisation, visibilité & proactivité. Se rendre visible, disponible et susciter la curiosité sur les lieux fréquentés par les schaarbeekoïses comme les marchés. • Proposer une rencontre sur rendez-vous pour des démarches en lien avec le numérique • Établir le lien de confiance avec le citoyen • Orientation vers le service adéquat quand cela s'avère pertinent
	4 - L'EPN, UN ESPACE DE PROXIMITE	<ul style="list-style-type: none"> • Nécessité 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 • Des EPN dans des espaces multifonctions (ateliers cuisine, Repair café...) afin de croiser et diversifier les publics • Echanges de services. Un espace où l'on va pour apprendre et aussi pour partager ses compétences avec d'autres
	5 - UN ECRIVAIN PUBLIC NUMERIQUE	<ul style="list-style-type: none"> • Une figure centrale, articulant la triple autonomie : technique, relationnelle et soutenant l'accès aux droits • 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, un mandat au professionnel qui agit en tant que tiers légal ayant accès à des données personnelles sensibles
	6 - DES POINTS PRINT	<ul style="list-style-type: none"> • Notre enquête « <i>citoyens 1030</i> » révèle que 60% des personnes interrogées ne disposent pas d'une imprimante personnelle

GROUPE DE TRAVAIL		<ul style="list-style-type: none"> • 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
	7 - LE WI-FI PUBLIC ET PARTAGE ET INTERNET À LA MAISON AVEC TARIF SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • L'offre actuelle est faible et devrait être fortement développée • L'accès Wi-Fi associatif en accès libre est sous-utilisé par nos publics • Campagne d'information pour conscientiser les acteurs au sujet de la fracture numérique • Une signalétique permettrait de visualiser les lieux « Wi-Fi » en accès libre • Instaurer un tarif social internet afin de permettre au plus grand nombre d'accéder à une connexion de qualité
	8 - UNE SIGNALÉTIQUE DANS LA VILLE	<ul style="list-style-type: none"> • Actuellement l'offre numérique n'est pas visible dans l'espace public • 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 • La signalétique servira d'état des lieux périodique de l'offre numérique à Schaerbeek
	9 - UN MONITORING SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • La fracture numérique est une question transversale qui touche tous les acteurs du social/santé • Disposer en continu d'éléments d'analyse permettra d'évaluer l'évolution de la fracture et les différentes réponses apportées • 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
	10 - UN ESPACE DE RESSOURCES, DE RELAIS, D' ACTIONS	<ul style="list-style-type: none"> • 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 »

A || NIVEAU INSTITUTIONNEL

Les institutions, ce sont ici des autorités publiques - ou à vocation publique - de proximité qui garantissent des droits d'intérêt général pour les personnes. Il s'agit de regarder à hauteur de la commune de Schaerbeek.

Un guichet sans rendez-vous n'est pas suffisant pour garantir un accès au droit à la personne, mais néanmoins, c'est un seuil minimal pour notre GT. Après l'inaccessibilité quasi généralisée des services survenue lors du premier confinement, au printemps 2020, certains ont « rouvert » rapidement, d'autres plus tard et encore aujourd'hui, certains services demeurent sans accès physique direct.

Nous avons pris langue auprès de la Commune de Schaerbeek, ainsi que du Foyer Schaerbeekois et du CPAS. Ces services au public sont conscients de leur rôle et de leur responsabilité, et tiennent à cette accessibilité physique. Le CPAS, de plus, possède l'obligation légale de recevoir physiquement les personnes.

Nous voulons faire de cette ouverture un levier, notamment pour interpeller d'autres acteurs qui jouent à guichets fermés, comme le Ministère des Finances (déclaration d'impôt) ou la Fédération Wallonie-Bruxelles (bourses d'étude). Nous visons ainsi une stratégie par effet « boule de neige. »

L'objectif est de rendre visible cette attention minimale au public, que ce dernier le perçoive plus facilement.

La Commune de Schaerbeek

Ce point d'arrêt sur l'acteur communal ne vise pas à dépendre précisément le fonctionnement de celui-ci, ni de reprendre des situations vécues par des usagers, mais de nous faire force de propositions.

RECOMMANDATION 1 – Création d'une cellule d'accès aux droits



1- Création d'une cellule d'accès aux droits

Du personnel dédié à l'accès aux droits au sein des services au public.

Un filet de sécurité pour le citoyen.

Un éclairage interne pour l'organisation.

Les enjeux du numérique et de l'accès aux droits, y compris pour les personnes plus précaires peuvent faire l'objet de sensibilisations auprès des fonctionnaires communaux mais ce n'est pas dans ce sens-là que nous réfléchissons, ici.

Ce qui nous semble important est que des employés précisément aient cette tâche de garantir un filet de sécurité au sein de l'institution. Toute difficulté à entreprendre une démarche parce qu'elle nécessite l'usage d'un e-mail, d'un formulaire en ligne, voire d'un coup de téléphone, peut trouver comme alternative une cellule d'accueil où cet accueil et cet accompagnement est inconditionnel. L'avantage de fonctionnaires communaux est qu'ils connaissent l'organisation interne et peuvent accompagner les situations plus efficacement qu'une aide extérieure. Cette cellule représente aussi la garantie que l'inclusion numérique est portée effectivement par la Commune et précisément par des employés, non de manière théorique au sein d'une charte.

A ce premier aspect s'ajoute un second découlant de l'accueil du public : en recevant des personnes et abordant des situations, cette cellule peut observer et analyser le système d'organisation interne à la Commune et saisir ce qui mérite questionnement et éventuellement, modification. Ils deviennent donc un précieux filet de sécurité pour le monde extérieur et un phare éclairant l'équipage à l'intérieur.

La Commune de Schaerbeek a pu de son côté partager la création récente d'une cellule « Accueil et Encadrement », attachée au service population – état civil, qui aura ce type de double mission, ce qui est une bonne nouvelle.

Pour que cette cellule « accès aux droits », inter-services, puisse agir efficacement, il serait judicieux qu'elle soit attribuée directement à un membre du Collège, permettant un échevinat de l'accès aux droits des citoyens. Ce modèle poserait notre enjeu précisément dans l'organigramme communal et politique.

Il existe une troisième mission potentielle de cette cellule « accès aux droits », non reprise dans les réflexions que nous connaissons au sein de la Commune - si ce n'est l'existence d'une antenne à la rue du Radium -, c'est une décentralisation ou travail mobile de proximité.

Nous avons vu avec le triangle relationnel, l'importance de la confiance entre le citoyen et, e.a., les services au public. La meilleure façon de nouer la confiance est de se déplacer sur le terrain des individus, là où eux-mêmes se sentent déjà en confiance.

Nous pensons à un lieu de proximité comme un EPN peut l'être... Un espace où l'on se forme aux outils informatiques et où le public vit aussi des situations de difficulté administrative d'accès aux droits. Un animateur informatique doublé d'un fonctionnaire ouvrant de manière limitée une permanence décentralisée mobile permet d'accompagner mieux l'usage informatique quand il peut servir une démarche administrative.

L'invitation possible de cette cellule d'accès aux droits au sein de l'EPN implique aussi une porte de sortie : si l'individu ne peut arriver à ses fins lors de cette permanence, le lien existe déjà avant un passage dans les bureaux de la Commune. Face au citoyen, apparaît un visage, un prénom, un sourire et ce n'est pas rien avant que l'on se rende dans une institution.

Ainsi, cette cellule « accès aux droits » serait à la fois un filet de sécurité, un phare institutionnel et un agent décentralisé.



RECOMMANDATION 2 – Groupe d'action citoyenne fracture numérique

Reconstruire la chaîne entre un individu et des représentants de la société.

Un temps hors du guichet, du téléphone ou du mail, un espace pour se parler et s'écouter.

La présence du travailleur de terrain comme passeur.

Avec le deuxième triangle, le triangle relationnel, nous avons défini l'enjeu numérique comme un affaiblissement possible du lien social et du lien entre les institutions et les individus. La relation de confiance est en balance une fois qu'un discours public indique l'existence d'un droit nous concernant, encore plus si nous pensons avec force que nous sommes légitimes à le demander.

Le sentiment objectivable ou non que des obstacles existent, se démultiplie (un silence au téléphone, une multiplication de procédures, un site web illisible, l'impossibilité de voir quelqu'un et de présenter sa situation,...) mettent à mal la confiance, créent des situations matérielles difficiles,

renvoient une personne à sa solitude. Il pensait être légitime et à présent, il se rend compte que la société lui renvoie un miroir d'illégitimité et d'incompétence.

La table d'écoute est une tentative simple de reconstruire la chaîne humaine entre individu et société que le numérique supprime. Matériel nécessaire ? Une table et quelques chaises. Peut-être un café ou thé. Dehors ? C'est le soleil ou bien, vérifiez que le chauffage est ouvert. Le sujet ? C'est l'autre.

D'un côté, un fonctionnaire, une personne qui sans doute essaie de faire son travail de son mieux, qui suit les règlements, ne les choisit pas, et qui perçoit très précisément tout le poids qu'il représente pour un citoyen. Un fonctionnaire joue son rôle spécifique et s'y tient. « *Moi, je m'occupe de votre carte d'identité et non du reste.* » Un fonctionnaire peut redouter le citoyen, qui lui n'a pas de mission spécifique, mais porte sa vie à bout de bras. « *Ça prend de la place, une vie, vous savez.* »

Que peut-il se passer entre les uns qui n'ont ni le temps ni le mandat, et les autres qui n'en peuvent plus de devoir se réduire à un formulaire et veulent (se) raconter, simplement s'asseoir pour parler. Chacun parle à tour de rôle et l'autre écoute. La présence d'une troisième figure, un travailleur de terrain peut permettre la liaison entre les deux, traduisant peut-être les mots.

On manque d'espaces pour parler avec les habitants. On ne peut pas toujours expliquer nos difficultés à répondre aux demandes des personnes, leur dire très simplement qu'il n'y a pas de mépris de notre part, que nous pouvons être dépassés, que le service technique est engorgé. Nous n'avons pas toujours les bons espaces non plus pour écouter et prendre le temps avec des locataires, saisir leurs réalités, ce qu'ils vivent concrètement.

Récit d'une travailleuse de terrain de Schaerbeek

C'est important d'avoir un espace neutre, hors d'une situation à résoudre, pour que le citoyen entende ce qu'est le travail du fonctionnaire, sans que ce dernier donne des injonctions. En retour, le citoyen témoigne de sa réalité, sans mener à un bureau des plaintes. C'est l'engagement de départ des personnes présentes.

A côté de ces espaces de dialogue plus individuels, nous plaillons également pour l'organisation de débats, forums qui mixent citoyens, professionnels et décideurs politiques. Des lieux d'échange et de concertation qui deviennent l'antichambre d'actions locales. Trop souvent des citoyens sont mobilisés pour apporter leur diagnostic sans que cela n'ait plus tard la moindre incidence sur la situation qu'ils (d)énoncent.

Pour aller plus loin dans la réflexion : voir page 53

B || NIVEAU DU TERRAIN

Dans la ville au sens large, nous incluons autant l'action d'acteurs qui ont pignon sur rue (une association, pour le dire simplement) que la trame sensible des rues qui forment les quartiers.

La rue est traversée de mille individus et de mille usages, et notamment c'est un espace de confiance pour des gens, qui se saluent volontiers entre voisins. C'est aussi en soi un espace numérique où l'on consulte son téléphone. C'est aussi tout simplement dans les quartiers que se situent à diverses adresses les institutions publiques, les acteurs associatifs, les EPN,...

Nos propositions sont un plaidoyer pour une ville de proximité, où l'approche d'inclusion numérique sera réussie si elle est intégrée dans un nombre réduit de kilomètres à parcourir, en plus de services de qualité disponibles. Ainsi, les personnes en situation de précarité ne subiront pas une double peine : la difficulté d'accéder aux outils et aux compétences numériques et la multiplication de kilomètres pour rejoindre les organisations pertinentes présentes sur le territoire.

Aujourd'hui, la complexification de l'accès aux droits amène des personnes à dire : vivre la précarité, c'est presque un boulot à temps plein. C'est aller faire la file aux colis alimentaires. C'est aller faire la file pour inscrire son enfant à un stage pas cher. C'est aller faire la file à la Commune. C'est passer des heures de coup de fil pour obtenir des droits. Ça ne laisse plus beaucoup de temps.

Céline Nieuwenhuys - Secrétaire générale de la FDSS (Fédération Des Services Sociaux) au micro de Arnaud Ruysen pour « Démocratie en Question(s) – Episode 02 : les oubliés de la démocratie » - Radio La Première

L'évolution actuelle ne laisse plus beaucoup de temps pour se mobiliser, s'organiser et tout simplement, pour se former à l'outil numérique. Si l'on veut inverser la spirale de la précarité, un maillage de proximité est donc un pas dans la bonne direction.

Ainsi, avec la diminution progressive à partir des années 70's des secteurs primaires et secondaires de l'économie à Bruxelles et en Belgique, les ouvriers, notamment ceux issus de l'immigration, ont perdu la reconnaissance de leurs compétences manuelles. L'économie de service a pris le pas pour offrir de l'emploi mais celui-ci nécessite d'autres types de compétences, laissant de facto subsister de grandes poches de chômage à Bruxelles.

La numérisation des services apparaît dans ce cadre comme une étape supplémentaire dans la perte d'un art de la présence, la perte d'un art des mains, de la perte d'un art des corps. Les conséquences sont plus graves puisqu'il ne s'agit même plus d'accéder ou non à un emploi, mais de simplement

pouvoir entrer en dialogue ou non avec l'Etat et la société belge, au travers des services d'intérêt général, garants de notre dignité.

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

- l'écrasement individuel menant à l'effacement symbolique puis réel du sujet
- une pression toujours plus grande sur les services de première ligne
- des formes de solidarités communautaires, parfois fort éloignées de la société civile, et donc sans regard sociétal partagé
- des conduites réactives violentes de plus en plus affirmées, construites par la méfiance, le ressentiment, l'indignité intériorisée comme identité imposée

Notre vision de la politique numérique inclusive s'inscrit dans une réflexion sociétale plus large : (re)tisser des liens de confiance pour se sentir citoyen reconnu...

RECOMMANDATION 3 - Les trois étapes de la confiance



Aller sur le terrain des autres, dans les espaces du quotidien : un café, un marché, un supermarché.

Dans un premier temps, nouer la confiance, et proposer de répondre à une demande, lors d'un autre moment.

Au bout de la chaîne, peut-être est-ce l'occasion d'entrer dans une autre dimension, comme un EPN ?

Le triangle relationnel a démontré l'importance de la confiance pour tout citoyen, et cette confiance naît (ou non) dans les interactions avec les autres. A cela s'ajoute une donnée supplémentaire, la décentralisation. Faire face à une nouvelle personne ou à une nouvelle information dans son environnement familial est plus facile que de se rendre dans une institution que l'on connaît mal et nous paraît parfois peu accueillante.

Habituellement, le climat de confiance est déjà ancré dans les espaces de nos habitudes. C'est ce climat que nous voudrions exploiter. Car, dans les constats des travailleurs schaarbeekois, revient ce sentiment que le numérique crée de l'invisibilité. Des personnes renoncent et disparaissent de nos regards. Cela implique de repositionner notre présence dans l'espace public et d'accrocher les personnes.

Dans notre démarche, notre chaîne de confiance se découpe en trois temps. Le premier maillon se situe là où les gens vivent, et bien entendu, sans rendez-vous.

Première étape : l'accroche

Il s'agit de disposer d'une table, de deux, trois chaises, de flyers et d'un ordinateur. Nous pouvons être sur le marché de Sainte-Marie, à la caisse d'un supermarché, dans le bas du parc Josaphat, à la table d'un café turc... Tous ces lieux où l'on suscite de la curiosité. Une femme paie ses courses, regarde d'un demi-œil sur sa droite. Elle s'approche et demande ce qu'on fait là.

C'est l'occasion de dire en quelques mots, et un café, la difficulté d'accès au numérique, et l'aide possible. La femme s'assied. « *Eh bien, justement, moi !* » Et la discussion s'engage. Il faut apporter des papiers, et revenir. On peut alors se fixer rendez-vous plus facilement.

Deuxième étape : le rendez-vous

Il peut avoir lieu dans un café, un EPN, un local d'une école, une bibliothèque, sur un banc public à l'écart,... L'important est d'avoir un peu de calme et d'intimité pour parler de soi, de ne pas forcément amener la personne au sein d'une institution spécifique. Ce rendez-vous est pour elle seule, et le travailleur, l'écrivain public ou une autre personne, va écouter et voir comment répondre à la difficulté. Peut-être que cette rencontre n'ira pas au-delà de ce rendez-vous ou d'un second rendez-vous pour régler la situation.

Troisième étape : le passage de témoin

Ces deux premières étapes créent une relation de confiance entre les deux personnes. Dans l'échange, l'écrivain public évoque l'existence d'un Espace Public Numérique, où des ordinateurs sont accessibles et devant le soupir de la dame, il ajoute que des temps de formation sont aussi prévus. Il est possible qu'elle manifeste son besoin d'accéder à un droit et l'écrivain public lui proposera de se rendre à un autre service répondant mieux à la demande.

Il n'est pas toujours facile de confier ses difficultés, et parfois celles-ci provoquent une gêne, une pudeur enfouie dans un visage figé. Dans un échange qui s'installe, avec un peu de temps, cette barrière-là peut s'abaisser. Si l'écrivain public accompagne la personne jusqu'à un EPN ou un service, il peut alors clôturer son intervention. Il est aussi possible que sa demande a été rencontrée lors du rendez-vous et qu'il n'y a pas besoin de la prolonger.

Cette approche en trois temps est inspirée à la fois des méthodes d'éducation populaire mais aussi du dispositif flamand « *Digitale inclusieve wijk* » développé sous forme de partage de pratiques entre Courtrai, Gand et Anvers. (<https://www.digitaleinclusiewijk.be>).

Pour aller plus loin dans la réflexion : voir page 55

RECOMMANDATION 4 - L'Espace Public Numérique, un espace public de proximité



4 - L'Espace
Public
Numérique, un
espace public
de proximité

L'EPN, Un espace pouvant multiplier les fonctions de proximité.

Un pont entre les habitants et les services aux publics.

Une entraide, une multiplicité de publics possible, un lieu de ressources à explorer.

Commençons d'abord par une petite définition de l'EPN : c'est tout lieu ouvert au public à vocation non lucrative disposant d'un projet d'accompagnement individuel et/ou collectif favorisant l'accès, l'initiation et l'appropriation à l'internet, au multimédia, à la bureautique.

Dans l'EPN - avec son approche axée sur les ressources - l'accent est mis sur le renforcement de compétences et l'autonomie de ses visiteurs. C'est un lieu où les visiteurs peuvent s'adresser avec des demandes spécifiques liées au numérique ou tout simplement pour l'utilisation d'un outil informatique ou une formation.

Une dame est venue très régulièrement pour un virement. « Je vais le faire avec vous et devant vous. » On s'entraîne à faire des virements de 1 euro de son compte épargne vers son compte courant. On apprend cela, un va-et-vient d'argent. « Destinataire. » « Bénéficiaire. » « Montant. » « Communication. » Communication structurée ou non ? Ce sont des gens qui ne parlent pas facilement les langues nationales. Elle dit : « Si ce n'est pas toi qui m'aides, alors, je demande à des gens dans la rue. » Ce n'est pas tenable. On travaille ensemble et petit à petit, ça fonctionne. Aujourd'hui, elle y arrive très bien. Elle n'a plus besoin de moi du tout et d'ailleurs, elle ne vient plus. Tu ne fais pas ça avec tout le monde. Tu ne fais pas ça n'importe comment. Tu ne fais pas ça s'il y a d'autres personnes présentes.

Paul Laurent - Travailleur au sein de l'EPN mobile de Schaerbeek

Dans notre enquête auprès des publics des associations schaerbeekois, nous avons pu malheureusement constater que la moitié du public interrogé n'a jamais entendu parler des Espaces Publics Numériques.

Or, si l'on n'apprend pas l'usage de l'ordinateur par nous-mêmes, en tâtonnant, ou par une aide extérieure connue, proche, il est probable que nous apprendrons via un dispositif semblable à un EPN : une machine et un formateur professionnel qui nous explique, nous montre, nous accompagne.

« Espace public », voilà un mot fort : c'est un espace de la société, un espace où l'on construit la société. Autrement dit, apprendre au sein d'un espace public, c'est prendre sa place dans notre société. La symbolique dit l'importance aujourd'hui du numérique, et nous la plaçons au même niveau que lire et écrire.

La Région de Bruxelles-Capitale dispose depuis peu d'un label « EPN » fixant un cadre minimal technique réglant un nombre d'heures d'ouverture minimal dans chaque EPN, l'ouverture déclarée à tout public (et donc non limitée à un type de public) et le nombre d'heures minimales de formation proposé.

Par contre, contrairement à la Région Wallonne, par exemple, le financement structurel régional d'EPN n'existe pas. Sur le terrain, c'est le règne de la débrouille, et des appels à projets. Les employés en EPN travaillent avec des salaires réduits et non durables : difficile de construire une dynamique, de créer la confiance avec un public, si un contrat est financé pour un an, par exemple. Et après cette année-là ?

A Schaerbeek, il existe aujourd'hui quatre espaces publics numériques, l'EPN mobile du « Gaffi/SSQ 1030 » qui est organisé dans divers lieux, celui de la Mission locale de Schaerbeek, rue de Jérusalem, celui du Wijkpartenariaat « De Schakel », situé près de la Gare du Nord et enfin, celui de la bibliothèque Sésame, boulevard Lambermont.

Ce qui correspond à 1 EPN pour 33.000 habitants. Ce nombre est en soi trop réduit, puisque en Wallonie, l'on compte en moyenne 1 EPN pour 10.000 habitants. La création d'autres espaces publics numériques se justifie donc pleinement à Schaerbeek, au minimum dans les quartiers où se concentrent les publics vulnérables.

Evitons la tentation d'ouvrir des EPN clé sur porte : un acteur associatif ou institutionnel possède un local libre dont il ne sait que faire. Le local est situé au milieu de nulle part. On y loge des ordinateurs parce qu'on les a reçus gratuitement. La porte est ouverte et c'est parti. Un EPN, c'est autre chose et ça demande un travail préalable de réflexion !

Explorons ce que pourrait être un espace public de proximité, un espace aux multiples fonctions dont celle d'être un « espace public numérique. »

Multiplier les fonctions dans un même lieu, c'est potentiellement multiplier les sources de financement. Puisque Bruxelles est découpée par secteurs et par niveaux de pouvoir, rendant la lasagne institutionnelle complexe, additionnons nous-mêmes certaines fonctions dans un même lieu.

Pour aller plus loin dans la réflexion : voir page 56

RECOMMANDATION 5 – Un écrivain public numérique



Une figure centrale, articulant la triple autonomie : technique, relationnelle et soutenant l'accès aux droits.

De la souplesse, de la mobilité et une bonne base de confiance

Autonome ou pouvant se greffer à d'autres logiques, dont l'EPN

Si l'EPN représente une approche axée sur les ressources, l'écrivain est son complément avec une approche axée sur les problèmes ou plutôt sur les solutions. Quand une personne s'adresse à un écrivain public, c'est toujours avec une demande concrète.

Toutes les personnes qui viennent voir un informaticien public, c'est qu'il y a un problème. Dans un EPN, on peut venir simplement pour se former ou avoir accès à un ordinateur. Ça peut être un lieu de détente, un lieu convivial, pour discuter avec d'autres, pour écouter de la musique en ligne,...

Michael Gavrilesco - Informaticien public

Écrivain public, ou informaticien public ou écrivain public numérique ou travailleur social numérique, ... Au-delà de l'appellation, ce qui nous importe est de savoir qui il est pour un public dans le besoin, et d'articuler son travail à une politique sociale numérique de proximité.

La fonction principale d'un écrivain public est d'offrir aux personnes qui ont des difficultés avec l'écriture et la lecture, une aide pour leurs formalités administratives, de plus en plus numérisées, mais aussi un soutien plus large pour exprimer, avec leurs propres mots, leurs requêtes ou leurs envies. Cette initiative part du constat que les personnes en rupture avec l'écriture et la lecture sont dépassées par les formalités administratives. La fracture numérique que vivent des personnes qui n'approchent jamais un ordinateur s'ajoute à cette difficulté. Dans la mesure où les services sociaux sont débordés et ont peu de temps à consacrer aux personnes pour les aider à rédiger leur CV, l'écrivain public peut

leur consacrer plus de temps. De plus, à partir des récits de vie, celui-ci peut identifier les compétences, les savoirs et les savoir-faire que les bénéficiaires ont développés et qu'ils pourront valoriser sur leur CV. Le champ d'action des écrivains publics est large. Celui-ci est nomade. (Analyse de la fracture numérique en Région bruxelloise, 2017, P. 133)

Attentif à donner plus d'autonomie technique, une meilleure reconnaissance de la personne et un accès aux droits du citoyen, l'écrivain public se focalise sur un accompagnement à des démarches administratives (entre un individu réel et une institution à distance), à l'usage de services dématérialisés (virement bancaire, abonnement de transport public, obtention d'un document, ...) et, par conséquent, à l'apprentissage informatique.

Il possède trois caractéristiques essentielles :

- La souplesse

Il écoute la personne en face de lui et évalue à partir de cette situation-là ce qu'il va pouvoir répondre concrètement. Il n'est pas figé a priori par un secteur d'intervention ou par des compétences qu'il ne possède pas encore.

- La mobilité

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.

- La confiance

De par sa souplesse et sa mobilité, il peut susciter au moyen d'un peu d'attention pour l'autre, un réel sentiment de confiance qui grandit, permet d'enjamber quelques barrières et devenir une accroche vers autre chose.

Le travailleur numérique peut donc agir en parallèle d'une permanence sociale ou d'une activité, présent alors dans un autre bureau, être une fonction prise dans le paquet plus large d'un travailleur social (ex. : une Maison Médicale), se déplacer d'associations en associations, ou dans des espaces plus ouverts comme un café, une bibliothèque, la cafétéria d'une piscine. Il peut être associé au travail de formation collective dans un Espace Public Numérique, même s'il s'en distingue.

Pour aller plus loin dans la réflexion : voir page 61

RECOMMANDATION 6 - Des points print



60% du public interrogé dans le cadre de notre GT ne possède pas d'imprimante.

Un ordinateur, une imprimante à disposition dans divers lieux de la ville.

C'est la possibilité d'intégrer de nouveaux acteurs dans une démarche d'inclusion numérique.

Dans l'enquête menée cet été 2021 à destination des publics de nos partenaires de première ligne, à la question de savoir si les personnes qui ont Internet chez elles disposent d'une imprimante, 60% des répondants ont répondu par la négative.

Il est vrai que nous nous focalisons sur l'ordinateur portable ou non, ou la tablette comme terminal informatique mais dans les démarches administratives, il faut pouvoir imprimer, remplir, scanner, afin de satisfaire aux demandes des autorités. Il nous a semblé dès lors opportun de compléter le maillage schaarbeekois avec une attention à ce propos.

J'ai pu observer que certains petits magasins qu'on nomme souvent « Paki », en plus de vendre de l'alimentation, permettent d'avoir accès à des ordi, d'imprimer des documents et dans certain cas, viennent en aide. C'est un service payant. La papeterie Poels, chaussée d'Helmet, aide aussi très souvent les gens dans leurs démarches.

Récit d'une travailleuse communautaire - Maison médicale schaarbeekoise

Nous y voyons un intérêt complémentaire, à savoir associer d'autres acteurs que l'associatif spécialisé à une politique numérique sociale. Ainsi, comme le souligne cette travailleuse communautaire, le fin tissage des rues recèle des lieux possibles que l'on se refait de bouche à oreille.

Ces lieux « de dépannage » permettraient donc d'imprimer et de bénéficier d'une aide de base. Si le lieu est ouvert à tous, certains publics pourraient y accéder via un prix plancher, sous la forme de chèques numériques, par exemple.

Cet élargissement d'une politique numérique à des commerçants de proximité peut compléter une offre à inscrire au sein des associations ou de certains lieux publics comme une bibliothèque. Divers lieux n'ont pas conscience qu'ils peuvent jouer un rôle dans ce grand maillage du numérique social et nous pourrions les sensibiliser à cela.

Pour aller plus loin dans la réflexion : voir page 63

RECOMMANDATION 7 - Le Wi-Fi public et partagé & internet à la maison avec tarif social



Des zones de l'espace public sont couvertes par le Wi-Fi public.

Nous pouvons intégrer des associations, des espaces sensibilisés à un Wi-Fi partagé mis en accès libre.

Les accès partagés réservés aux clients des opérateurs privés utilisent la même logique et les pouvoirs publics ont le pouvoir d'en faire un accès universel.

A l'heure actuelle sept points d'accès gratuit sont proposés par les autorités publiques sur le territoire schaarbeekois. (Colignon (2), Mission Locale pour l'Emploi rue de Jerusalem, gare du Nord (2), Place Bolivar, métro Diamant)

Divers points « Wi-Fi » accessibles à tout public existent à Schaerbeek. Ils permettent de se connecter dans l'espace public ou auprès de lieux associatifs.

Cet accès associatif est sans doute sous-utilisé par le manque de conscience des acteurs eux-mêmes de l'ampleur de l'exclusion numérique et du rôle qu'ils peuvent jouer.

Il n'existe pas de politique systématique en la matière de la part des acteurs publics ou associatifs, qui verrait par exemple chaque bureau postal, chaque maison médicale ou chaque espace de proximité schaarbeekois offrir un point d'accès numérique sans fil et sans code d'accès pour les usagers. Pourtant, techniquement, l'opération est simple à réaliser. Nous pourrions prendre en charge cette sensibilisation des associations, bibliothèques, espaces privés ouverts tout en développant une action « signalétique » (recommandation 8).

Pour aller plus loin dans la réflexion : voir page 64

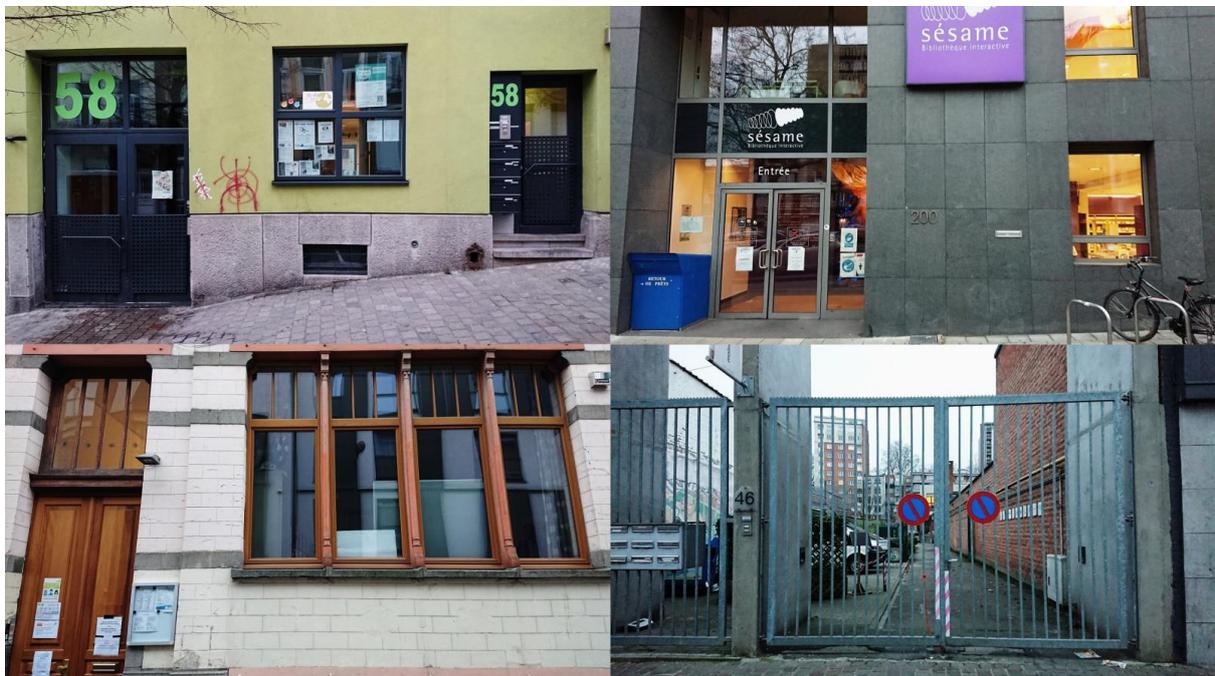
RECOMMANDATION 8 - Une signalétique dans la ville



Rendre visible les espaces du numérique disponibles.

Créer un visuel les rendant facilement identifiables dans l'espace public

Une opportunité pour rassembler les acteurs de l'inclusion numérique.



Quel est le point commun entre ces quatre images ?

Réponse : ce sont quatre espaces publics numériques !

Il existe des cartes en ligne couvrant parfois des territoires importants comme la région bruxelloise, indiquant des points d'accès Wi-Fi, par exemple. Il existe des cartes éditées en version papier, renseignant des lieux, comme le guide d'inclusion numérique édité par le « Wijkpartenariaat - De Schakel » et établissant divers points saillants entre la place Colignon, la gare du Nord et le Botanique. Un répertoire indiquant où aller pour trouver une connexion Web, imprimer un document, disposer d'un ordinateur pour une consultation en ligne,...

Comment se fait-il que l'on puisse passer à côté d'un Espace Public Numérique, sans le savoir ? Une signalétique « aide numérique » mériterait de s'inviter dans l'espace public !

Si des lieux offrent le Wi-Fi aux passants, aux usagers, c'est une valeur ajoutée que de l'indiquer à front de bâtiment. Ainsi, si le numérique est une grande cause, on ne perd rien à la rendre visible et donc plus accessible aux citoyens.

C'est aussi offrir à une personne qui aurait connaissance préalable d'un logo une possibilité de savoir, sans aucun échange verbal nécessaire, qu'à cet endroit, elle pourra trouver de l'aide numérique.

Nous pourrions lister avec cette signalétique autant les espaces publics numériques, que les points numériques, les lieux qui offrent le Wi-Fi, des lieux de réparation s'ils existent,...

C || NIVEAU GROUPE DE TRAVAIL

Notre Groupe de Travail, composé d'organisations très différentes les unes des autres, se caractérise par une vision partagée de l'évolution de notre société : le tout au numérique est porteur d'exclusion et la réponse à y apporter n'est pas que technique.

Nous défendons celles et ceux pour qui évoquer le numérique signifie atteindre une triple autonomie, liant efficacité technique avec accès aux droits et reconnaissance des individus.

Nous interpellons, encourageons et agissons pour le développement des compétences numériques, centrales dans la société contemporaine, mais l'obtention d'un droit d'intérêt général ne peut pas être enchaîné à une quelconque compétence numérique. C'est pourquoi nous défendons l'accès sans rendez-vous aux guichets des services d'intérêt public.

Il doit toujours y avoir un individu possible en face d'un individu qui exerce une demande d'accès à un droit reconnu.

RECOMMANDATION 9 – Un monitoring social



Un travail concret entre partenaires pour assurer un suivi de la situation d'exclusion numérique et mesurer son impact sur les organisations sociales.

Notre questionnaire a mis en évidence l'importance de mesurer les difficultés d'accès au numérique, et l'impact à la fois pour les citoyens et pour les services de première ligne. Des demandes qui n'entrent pas forcément dans le cadre de leur mission. Ce travail entamé en 2021 mérite pour disposer d'éléments objectifs hors GT.

Ce monitoring social du numérique à Schaerbeek serait l'occasion pour des acteurs de secteurs divers de partager des données en comptabilisant chaque mois cet impact de la numérisation sur leur public et sur leur service.

Concrètement, l'outil permettrait de :

- Comptabiliser le nombre de demande d'aide pour une démarche d'accès aux droits (est-ce dû à l'absence de guichet physique sans rendez-vous ?)
- Calculer le temps pris pour aider les personnes dans ces démarches
- Identifier l'acteur concerné, et la démarche à entreprendre pour les personnes [Prise de rendez-vous, formulaire à remplir, demande d'information,...][Bourse d'étude, syndicat, mutuelle, commune, CPAS, Tax-on-web...][Par mail, par téléphone, par formulaire en ligne]

RECOMMANDATION 10 - Un espace de ressources, de relais, d'actions



Un groupe de travail où les membres partagent leurs ressources dans l'accès aux droits.

Un relais vers les services au public, un espace d'actions.

Un espace-ressources

Quand nous parlons de ressources, elles se situent à deux niveaux.

- Les acteurs développent des astuces pour pouvoir accélérer les procédures visant leur public. C'est une personne-relais dans une institution, la connaissance des cases de formulaires, une connaissance des horaires et des moyens de joindre plus directement un service,...

Pour pouvoir accéder aux services, il faut que tu aies des astuces. Il faut trouver le truc. Les astuces, elles, elles les connaissent et donc, tout va bien.

Habitant en logement social - En pointant du doigt des travailleuses du Projet de Cohésion Sociale

- Les prises d'initiative sur le terrain autour de la fracture numérique. Elles nécessitent une vue globale pour qu'elles soient complémentaires et pour qu'elles pèsent davantage contre la fracture numérique. C'est d'autant plus vrai quand les acteurs potentiels sont divers, (La Poste, un fournisseur d'accès privé, une entreprise sociale qui récupère du matériel informatique, un petit magasin local ou un acteur de première ligne,...

Ne pas réfléchir tout seul. Au plus il y a d'intervenants qui sont complémentaires, au plus, cela aura du sens. Eviter aussi de ne s'en tenir qu'à l'associatif, ou qu'à l'administration. Ouvrir et aussi,

pourquoi pas, au privé, là où il y a des idées. Ça permet aussi avec tous ces intervenants différents, d'avoir les informations dans le groupe. On peut au sinon travailler pendant deux mois dans une direction et finalement, apprendre de l'extérieur un élément, et tout bloque. Le travail est perdu.

Anne Iwens - Directrice du Gaffi – Schaerbeek

Un espace-relais

Nous disposons des relais institutionnels nécessaires, à la fois pour participer à l'évolution des cadres de fonctionnement et aussi pour répondre à des appels à projets (pilotes). A l'heure actuelle il n'existe aucun financement structurel, ni pour les EPN, ni pour les écrivains publics, ni pour des démarches de terrain.

Un espace d'actions

Un de nos prochains grands objectifs sera la mise sur pied d'un plan d'action nourri par tous les enseignements tirés de ce rapport. Un travail qui repose sur les forces vives de ce GT. Prenez contact avec nous pour y prendre part ou en prendre connaissance. Nous sommes adeptes de l'idée que l'union fait la force !

UNE DÉMARCHE INTÉGRÉE

Nous espérons que parmi les pistes déployées ici, certaines vont vous nourrir. Nous présentons ces idées avec la volonté d'une vision cohérente à l'échelle d'une commune, en faisant le pari de la proximité pour être au plus proche des citoyens.

Afin d'être le plus parlant possible, nous vous présentons nos recommandations sous une forme plus visuelle.

Pour une ville d'inclusion numérique, nous avons représenté trois cercles, comme trois étapes :

1. Rendre visible les acteurs et les réalités puisque la fracture numérique et ses conséquences sont encore peu (re)connues. C'est à la fois rendre visible les lieux d'inclusion numérique par une signalétique, permettre d'aller au contact des publics pour créer et maintenir la confiance, et faire entendre la réalité de chacun, y compris des acteurs dispensant des services essentiels.
2. Garantir l'accès aux droits d'intérêt général puisque c'est l'une de nos raisons d'être. Cela passe par la nécessité de services publics accessibles par des guichets sans rendez-vous, ainsi que l'existence de ce GT comme espace de ressources, de relais, d'actions. Enfin, nous voulons dégager le numérique d'une simple réflexion technique d'accès au matériel ou à une formation.
3. Déployer un maillage souple s'appuyant sur l'expertise fine de terrain de nos membres. C'est dans ce cadre que nous concevons un espace de proximité numérique situé dans l'environnement quotidien des habitants, faisant le pont avec des pouvoirs publics décentralisés. Ce sont des formes d'entraide à créer ou à soutenir, la figure souple de l'écrivain public qui peut s'adapter aux demandes qui lui sont faites, la mise à disposition rapide de matériel.

3. DEPLOYER UN MAILLAGE SOUPLE DE PROXIMITE

A. Un espace de Proximité Numérique

{Plusieurs portes d'entrée- Echanges-Décentralisation-Soigner le lieu}

B. L'écrivain public

{Chaine de confiance-souplesse-mobilité}

C. Autres

{ Points print}{Démarche intégrée de proximité}{Wifi-Public, partage et tarif social}

2. GARANTIR L'ACCES AUX DROITS

A. Demander des services ouverts sans rendez-vous

{Cellule Accès aux droits}

B. Un groupe de travail "Exclusion numérique" {Monitoring social}

{Espace de ressources, relais et d'actions}

C. Le numérique comme élément au sein d'une triple autonomie

{ Dimension technique}{Dimension relationnelle}{Dimension sociale}

1. RENDRE VISIBLE LES ACTEURS ET LES REALITES

A. Cartographier l'existant, le rendre visible
dans l'espace public {Signalétique}

B. Créer et maintenir le lien

{3 étapes de la confiance}

C. Faire entendre la réalité de chacun

{Groupe action citoyenne fracture numérique}

VERSION DU RAPPORT “DROIT AU BUT”

« Faire une demande de documents, remplir des formulaires... je ne connais rien, je ne sais rien faire. J'ai honte de toujours devoir demander de l'aide. Sans l'aide des gens je suis foutu, je ne peux pas avancer ... »

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 EPN mobile Brabant, un « GT Exclusion Numérique 1030 » est créé dans le cadre de la CASS.

Une série d'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 Schaarbeekoises.

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
- Parmi les ménages à faibles revenus, 24% n'ont pas de connexion internet à domicile
- À Bruxelles, 35% de la population n'utilise pas les services en ligne de l'administration publique pourtant devenus incontournables

Du point de vue de travailleurs sociaux des organisations sociales schaarbeekoises :

Une centaine de travailleurs sociaux schaarbeekoises issus d'horizons professionnels très divers ont répondu à notre questionnaire :

- 3 sur 4 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
- Pour un travailleur sur deux ces démarches « administratives » ne font pas partie de leur 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.

Du point de vue des Schaarbeekoises en lien avec nos organisations :

Parmi la petite centaine de Schaarbeekoises qui a pris le temps de répondre à notre questionnaire :

- 1 personne sur 3 n'a pas accès à une connexion Internet stable à son domicile
- 9 sur 10 répondent ne pas disposer d'une connexion Internet à domicile principalement pour des raisons financières
- 1 personne 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

NIV.	RECOMMANDATIONS GT EXCLUSION NUMERIQUE 1030	QUELQUES ELEMENTS DE COMPREHENSION
INSTITUTIONNEL	<p>CREATION D'UNE CELLULE D'ACCES AUX DROITS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un service entièrement orienté « accès aux droits sociaux » des citoyens 1030 • Accueil inconditionnel, humain, ... • Observatoire interne qui fait remonter les freins, nœuds afin d'améliorer le service rendu à la population • Service Accueil & encadrement de la Commune comme exemple de bonne pratique mais totalement méconnu par les travailleurs sociaux et les citoyens schaarbeekoïses • Echevinat spécifique « numérique » afin de donner plus de cohérence à la politique communale en la matière
	<p>GROUPE ACTION CITOYENNE FRACTURE NUMÉRIQUE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
TERRAIN	<p>LES 3 ETAPES DE LA CONFIANCE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décentralisation, visibilité & proactivité. Se rendre visible, disponible et susciter la curiosité sur les lieux fréquentés par les schaarbeekoïses comme les marchés. • Proposer une rencontre sur rendez-vous pour des démarches en lien avec le numérique • Établir le lien de confiance avec le citoyen • Orientation vers le service adéquat quand cela s'avère pertinent
	<p>L'EPN, UN ESPACE DE PROXIMITE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nécessite 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 • Des EPN dans des espaces multifonctions (ateliers cuisine, Repair café...) afin de croiser et diversifier les publics. • Echanges de services. Un espace où l'on va pour apprendre et aussi pour partager ses compétences avec d'autres.
	<p>UN ECRIVAIN PUBLIC NUMERIQUE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Une figure centrale, articulant la triple autonomie : technique, relationnelle et soutenant l'accès aux droits. • 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, un mandat au professionnel qui agit en tant que tiers légal ayant accès à des données personnelles sensibles

GROUPE DE TRAVAIL	DES POINTS PRINT	<ul style="list-style-type: none"> • Notre enquête « <i>citoyens 1030</i> » 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.
	LE WI-FI PUBLIC ET PARTAGE ET INTERNET À LA MAISON AVEC TARIF SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • L'offre actuelle est faible et devrait être fortement développée • L'accès wi-fi associatif en accès libre est sous-utilisé par nos publics • Campagne d'information pour conscientiser les acteurs au sujet de la fracture numérique • Une signalétique permettrait de visualiser les lieux « wi fi en accès libre » • Instaurer un tarif social internet afin de permettre au plus grand nombre d'accéder à une connexion de qualité.
	UNE SIGNALÉTIQUE DANS LA VILLE	<ul style="list-style-type: none"> • Actuellement l'offre numérique n'est pas visible dans l'espace public • 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 • La signalétique servira d'état des lieux périodique de l'offre numérique à Schaerbeek
	UN MONITORING SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • La fracture numérique est une question transversale qui touche tous les acteurs du social/santé • Disposer en continu d'éléments d'analyse permettra d'évaluer l'évolution de la fracture et d'évaluer les différentes réponses apportées • 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.
UN ESPACE DE RESSOURCES, DE RELAIS, D'ACTIONS	<ul style="list-style-type: none"> • 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 » 	

* **Composition du GT Exclusion Numérique 1030** : CABAN, Commune de Schaerbeek, CPAS de Schaerbeek, Gaffi, Lire et Ecrire Bruxelles – Centre Alpha Schaerbeek, RenovaS, Services Sociaux des Quartiers 1030 - Wijkmaatschappelijk Werk 1030 et Wijkpartenariaat - De Schakel

ANNEXES

Nos enquêtes

Les questionnaires élaborés par le groupe de travail « Exclusion Numérique 1030 » à destination des citoyens et des professionnels pour mieux connaître les réalités et les quantifier ont été diffusés durant le second semestre 2021.

Certains services ont mentionné leur identité dans leur réponse. Nous en profitons pour les remercier vivement pour leur contribution à notre travail.

CPAS de Schaerbeek, Maison Médicale du Nord, Lire et Ecrire Bruxelles – Centre Alpha Schaerbeek, Mission Locale pour l'Emploi de Schaerbeek, Maison Médicale Alpha Santé, Services Sociaux de Quartier 1030, Service d'Actions Sociales « le Figuier », Croix-Rouge de Belgique, section de Schaerbeek, le GAFFI asbl, Administration communale de Schaerbeek, RenovaS, Centre d'aide aux personnes, VIA asbl, Agentschap integratie en inburgering BON, Maison Médicale Santé et Bien-Être, « A vos côtés » asbl, Maison Médicale Cassiopée, Maison Biloba Huis, Maison Médicale Neptune, Apaj asbl, SeTIS Bruxelles, Service de Santé Mentale « ANAIS ».

Nos recommandations ; pour aller plus loin dans la réflexion

Recommandation 2 : Groupe d'action citoyenne fracture numérique
Pour aller plus loin dans la réflexion

Un espace hors demande spécifique ne résout en soi pas la situation d'un individu mais cela permet de remettre de la relation réelle entre les uns et les autres, de nourrir une compréhension réciproque. Ça marche ? Peut-être que oui, peut-être que non, mais qu'a-t-on à perdre ? Un fonctionnaire retourne à son travail en se disant – pour le pire et le meilleur – que c'est pour l'ensemble des citoyens qu'il travaille. Un individu rentre chez lui avec peut-être une autre vision de sa Commune.

Bien entendu, ces tables d'écoute sont aussi des tremplins pour déboucher sur des tables de travail et de solutions.

L'exemple du BRICO

Dans l'invention de formes d'intervention sociale de proximité, la Fédération des Services Sociaux expérimente depuis trois ans le BRICO ou Bureau de Recherche et d'Investigation Commun sur les réparations.

Le principe ? Investir un lieu de proximité - mais sans une identité forte, attachée à une institution - pendant une durée de trois jours, trois jours où les voisins, les habitants passent dire bonjour, manger

et réfléchir à cette question universelle : « S'il fallait réparer quelque chose, par quoi commenceriez-vous ? » Trois jours de parole, donc, animés par des intervenants extérieurs avant de se remettre en discussion avec des acteurs locaux, volontairement absents ces trois jours. L'expérience a été réalisée début décembre 2021, au sein des logements sociaux du quartier Marbotin.

Bien que ce dispositif soit plus complexe que le résumé repris ici, il peut être regardé comme une façon de remettre la société ensemble et en sens, un pouvoir public et des citoyens, avec l'aide d'un tiers, des travailleurs sociaux, pour organiser la parole et garantir la place des uns et des autres. Cela ne répare pas directement une difficulté mais cela peut être un levier.

Dans cette même volonté de créer un contexte nous sortant du quotidien, permettre de questionner directement la place de chacun, d'écouter, de réfléchir, voire d'agir, la coordination sociale de Laeken (CSL), l'équivalent local de la CASS, a abordé récemment - et une fois de plus - les conséquences de l'exclusion numérique.

Beaucoup d'assistantes sociales, au CPAS ou ailleurs, sont souvent en télétravail. Il existe alors une permanence numérique. Beaucoup de demandes qui autrefois étaient au guichet, sont à présent sur rendez-vous, de 10 à 11h, en téléconsultation.

En 2022, la CSL réfléchit à construire une journée focalisée sur une antenne du CPAS en y associant les travailleurs de diverses organisations et des habitants. L'on n'utiliserait pas l'ordinateur ce jour-là. Il y aurait une communication en amont avec les habitants et des alternatives seraient réfléchies pour évaluer leur opportunité.

C'est une manière de penser la place qu'a pris le numérique dans la pratique d'une institution comme le CPAS et chez d'autres acteurs. Quel est l'impact sur les bénéficiaires ? Qu'est-ce que cela simplifierait de faire sans ordinateur ? Qu'est-ce que cela rendrait plus compliqué ?

François Heinrich - Chargé de projet – ASBL Picol, Chargé de la Coordination Sociale de Laeken

Un lien pour rebondir : www.fdss.be

Recommandation 3 - Les trois étapes de la confiance

Pour aller plus loin dans la réflexion

Un parallèle avec la vaccination contre la Covid

Aller à la rencontre de personnes potentiellement vulnérables, c'est ainsi que nous pouvons formuler le sens de nos trois étapes. C'est aussi l'enjeu de la vaccination contre la Covid à Bruxelles où après une première phase d'appel classique à la population, le pouvoir public a dû changer son fusil d'épaule pour atteindre un public plus large, en passant dès lors par une phase d'approche, d'écoute, nouer une relation de confiance...

Inge Neven (responsable de la lutte contre le Covid 19 pour la Cocom) rappelle que Bruxelles représente un défi bien plus important que la Flandre et la Wallonie en matière d'adhésion vaccinale. Ainsi la Région bruxelloise possède un niveau socio-économique peu élevé, une fracture numérique importante, une population plus jeune qu'en Flandre et en Wallonie, un accès faible aux soins de santé (40% des Bruxellois n'ont pas de médecin généraliste), et une population très diversifiée (182 nationalités, et 71% d'habitants d'origine étrangère).

Celine Bouckaert -Journaliste pour Le Vif L'Express

C'est le signe plus général que les liens impliquant les pouvoirs publics au sens large, voire le tissu associatif, ne vont pas de soi. Et quelles ont été les actions mises en place au sein de la Région de Bruxelles Capitale, pour augmenter le taux de vaccination ?

A côté des centres de vaccination, c'est par exemple :

- Une équipe Mobivax qui va à la rencontre des sans abri
- La décentralisation de la sensibilisation et de la vaccination en choisissant divers lieux : entreprises, PME, Communes, grandes surfaces, des écoles...
- Des antennes de vaccination plus locales et un Vacci-Bus
- Une équipe d'une trentaine de travailleurs sociaux répartis dans 50 quartiers jugés prioritaires pour aller à la rencontre des publics, y compris via du porte à porte, prenant acte du non accès au numérique de certains habitants.

Bien que la finalité d'installer la confiance dans la durée face à l'exclusion numérique implique un autre type de relation que le geste de se faire vacciner, le principe d'aller au contact directement auprès des personnes dans leur environnement familial demeure.

Un lien pour rebondir : Celine Bouckaert, Comment Bruxelles va intensifier sa campagne de vaccination pour atteindre un maximum de monde ?, *in* Le Vif L'Express, 24 août 2021

<https://www.levif.be/actualite/belgique/comment-bruxelles-va-intensifier-sa-campagne-de-vaccination-pour-atteindre-un-maximum-de-monde/article-normal-1460533.html>

Recommandation 4 - L'Espace Public Numérique, un espace public de proximité Pour aller plus loin dans la réflexion

L'expérience de l'EPN mobile Brabant

Depuis 6 mois, un nouvel EPN, l'EPN mobile Brabant, a été mis en place par le Gaffi, les Services Sociaux des Quartiers 1030 - Wijkmaatschappelijk Werk 1030 et le Wijkpartenariaat - De Schakel. C'est en soi une grande nouvelle vu le peu d'espaces numériques existant à Schaerbeek ! Quand l'on dit mobile ici, cela veut dire : assurer des permanences dans 5 lieux différents répartis dans le périmètre étroit du quartier Brabant. Nous pouvons ainsi parler de mobilité proche, permettant à l'animateur de l'espace, Paul Laurent, d'installer une pratique, de rencontrer un public local mais aussi de construire sa vision de proximité, à la fois liée aux lieux partenaires mais aussi à la mesure de cette mobilité.

En démarrant l'activité, plutôt que d'organiser des cours, il a fait face à des personnes en situation d'exclusion numérique, l'obligeant à développer des réponses personnelles, sur mesure, loin de l'idée d'un atelier de groupe homogène. C'est une approche souple, de confiance, qui se situe à mi-distance entre les traits de l'écrivain public et l'espace public numérique tel qu'on se le représente. A sa façon, Paul Laurent propose une réponse à la raison d'être d'un EPN, en faisant référence aux trois triangles d'autonomie.

Si le travail en EPN se résume à être animateur d'une salle où des gens utilisent un ordinateur et rien de plus, ça ne m'intéresse pas.

L'informatique est un media pour travailler autre chose :

l'émancipation, l'autonomisation.

L'informatique est un prétexte pour créer du lien, pour parler, pour parler de soi, pour parler de ses difficultés. Quelqu'un fait son CV.

Son voisin discute avec lui de ce qu'il met, ou ne met pas. Il va y avoir de l'entraide. C'est cela qui est intéressant.

Paul Laurent - Travailleur au sein de l'EPN mobile Brabant de Schaerbeek

Chaque lieu-partenaire colore le type de demande qui est faite à l'EPN.

Aux SSQ 1030, l'atelier se déroule alors que dans un autre bureau, la permanence sociale accueille les questions personnelles ou les demandes d'accompagnement. Une discussion avec un individu peut l'entraîner à frapper ensuite à la porte de Paul Laurent. Et ainsi, l'on voit l'EPN comme un outil servant une démarche numérique s'inscrivant au sein de l'accompagnement du travail social.

Au Gaffi asbl, l'on retrouve des apprenantes qui sortent de cours et se rendent en groupe à l'EPN pour une demande plus large comme apprendre à envoyer un e-mail, par exemple. Des gens du quartier y viennent aussi, face à des démarches personnelles et concrètes.

Cela pose la question de la philosophie et de l'objectif d'un EPN. Est-ce un espace où l'on apprend à coder pour former les futurs cracks de la Silicon Valley bruxelloise ? Est-ce un lieu d'insertion socioprofessionnelle pour équiper le demandeur d'emploi quand il réalise son CV ? Est-ce un lieu où l'on répète tous les trois mois la même formation d'initiation à l'usage d'une boîte mail, comme l'on parcourt un guide Ikea ? Est-ce un espace sur mesure d'apprentissage de soi, de lien, de sens où le numérique est un outil comme un cours de cuisine pourrait l'être également ? Est-ce un lieu où régler sa paperasse administrative ?

Si nous revenons à l'objectif de notre groupe de travail « Exclusion Numérique 1030 », il s'agit bien de l'articuler à l'accès au droit des personnes, une démarche sociale donc où l'enjeu de l'autonomie est la couverture pour l'individu pour peu qu'il remplisse les conditions requises. On peut y ajouter une attention au lien relationnel et aux institutions, à la confiance et au besoin d'être reconnu.

Ainsi dans l'EPN mobile, 70% des actions représentent une aide directe dans une démarche administrative (Tax-on-Web, CST, bourse d'étude, Irisbox,...) et pour le reste, il s'agit de créer un CV, une lettre de motivation, une adresse e-mail ou de s'initier à l'outil numérique. Mais Paul aime y glisser d'autres choses comme il nous l'a confié, page précédente.

Enfin, la question de manipuler des données personnelles d'un citoyen sera sans doute vécue différemment si le travail est fourni par un travailleur social soumis au secret professionnel ou si l'on est un animateur d'un espace collectif, sans reconnaissance spécifique.

Un lien pour rebondir : L'EPN mobile Brabant de Schaerbeek

<https://fr-fr.facebook.com/EPN-OCR-Brabant-108341084857109/>

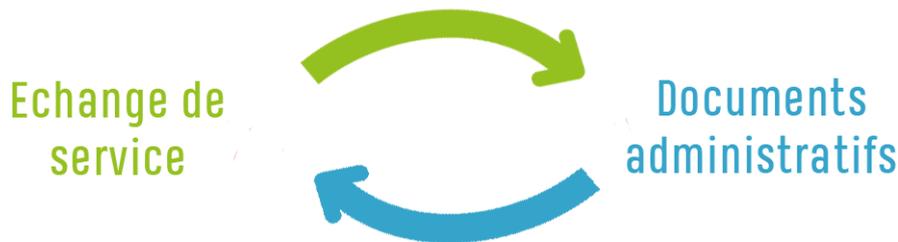
L'EPN comme lieu d'échange de savoirs

Dans un espace public numérique, nous retrouvons quel public ? Un public manquant de compétences informatiques, soit des personnes définies par une incapacité. Or, ce public possède d'autres compétences et il est intéressant qu'il puisse éventuellement les mobiliser. Pour cela, d'autres activités vont être nécessaires.

De l'autre côté de la « fracture », le public dit « compétent » numériquement ne connaît pas forcément les publics vulnérables et il n'y a pas de raison que ces personnes compétentes fréquentent un EPN sauf... si l'espace propose d'autres fonctions. Citons pêle-mêle :

- Un espace de réparation de matériel informatique, comme cela existe à l'EPN « Re-sources » d'Ixelles.
- Un espace muni d'une cuisine pouvant devenir « Cuisine de quartier », et donc un espace où un groupe d'habitants se retrouve pour cuisiner.

- Un espace d'atelier bois qui permet de réparer ou construire avec le bois, récupéré ou non, comme le projet « WIM » à Molenbeek.
- Une sorte de conciergerie solidaire de quartier, organisant de petits échanges de services : une personne offre un repas, en échange d'une aide pour remplir des démarches administratives, arroser des plantes, promener un animal de compagnie, etc.



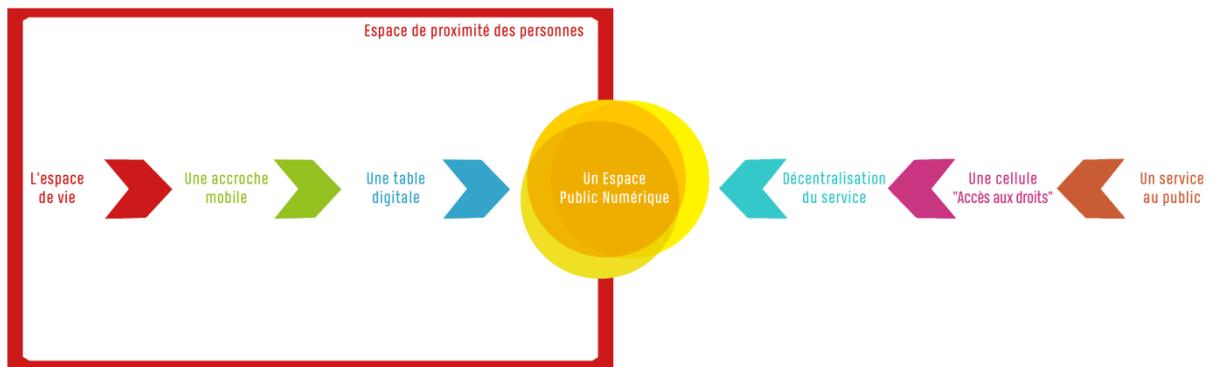
Proposer des boucles d'expériences, où les démarches administratives numériques d'un habitant sont partagées à une autre habitante qui en retour reçoit de l'aide pour peindre chez elle, c'est transformer un problème social spécifique en dynamique positive de société. Le rôle d'un travailleur ne va plus être de résoudre le problème du public vulnérable mais d'organiser des échanges entre ces personnes.

Quand je reçois une lettre, je demande à Annick. Aujourd'hui, par exemple, c'est un dossier à remplir pour l'école pour une certaine date. Avant le coronavirus, je pouvais rencontrer la dame de l'école de ma fille mais à présent, c'est difficile. L'école, aujourd'hui, c'est l'ordinateur et Internet. Il y a parfois des gens à qui tu peux demander de l'aide mais si tu demandes tout le temps, les gens sont fatigués. Avec Annick, même avec le coronavirus, cela reste facile. On est des voisins.

Fato - Schaerbeekoise

Fato, je l'ai rencontrée à une fête de quartier. Elle a rejoint depuis notre groupe d'organisation, « Avanti Pogge. » Plus tard, elle a reçu un ordinateur par le CPAS. Elle m'a demandé de lui expliquer comment se servir d'un e-mail. J'ai écrit un mail à la Commune pour prendre un rendez-vous pour un changement de nationalité. Ca ne se fait pas autrement. Comme elle cumule les difficultés de français et du numérique, c'est difficile de rattraper rapidement son retard. Sur l'ordinateur, elle essaie de retenir les boutons par cœur. Mais, elle est tellement présente... Lors de l'inondation chez mes parents, par exemple, ou lors de l'atelier de couture que j'organise. C'est une valeur sûre.

Annick - Schaerbeekoise



L'espace public numérique, en devenant un espace de proximité à usage multiple, devient un lieu central de la chaîne de cohésion sociale. Oui ! Il n'y a pas de société s'il n'y a pas concrètement d'espace où accueillir la société. Cette réflexion plus globale apparaît un grand levier pour un espace public numérique inclusif, et cela donne sens à pouvoir le financer bien au-delà d'une série d'ordinateurs et d'un animateur-coordonateur numérique.

Enfin, nous avons parlé d'échanges entre divers publics et nous pouvons imaginer que ces échanges se feront bénévolement. Mais, en poussant notre réflexion plus loin, s'agissant de publics potentiellement précaires, il n'est pas interdit d'y voir matière à une forme reconnue de travail, rémunéré.

Le principe existe sous forme d'expérience française et n'est donc pas qu'une idée dans un livre... La politique de déclaration gouvernementale de la Région bruxelloise mentionne ainsi pour la présente législature des initiatives à développer de « Territoire zéro chômeur. »

C'est donc une expérience française développée à l'origine par ATD quart-monde, où le demandeur d'emploi de longue durée ou le bénéficiaire du RIS peut devenir, s'il le souhaite, un travailleur avec un contrat à durée indéterminée, s'appuyant sur ses propres compétences, au sein d'une ASBL locale d'emploi. Le financement de cette politique procède d'un vase communicant où le coût à la société d'un demandeur d'emploi ou d'un bénéficiaire d'aide sociale est transféré sous forme de salaire.

Cette association locale d'emploi pourrait, dans les faits, être identifiée à un espace public de proximité proposant divers services par ses propres usagers.

Ainsi, un espace public numérique prend la forme d'un lieu où l'autonomie des individus peut être à la fois technique, sociale avec l'accès aux droits, et prendre encore la forme d'une nouvelle reconnaissance par la société, épousant ainsi le sommet de nos trois triangles.

L'élargissement d'un lieu numérique apte à embrasser nos trois triangles de l'autonomie doit aussi être pesé en regard des personnes qui vont travailler au sein du lieu. Sans prendre en compte d'autres activités possibles, il est nécessaire de disposer d'une fonction de coordination de l'espace et d'une fonction de formateur-animateur qui peut être dans les faits le travail d'une seule personne.

Parallèlement, il revient aux autorités d'assurer la présence d'un personnel détaché pour ces permanences décentralisées de l'administration. Il demeure enfin la nécessité d'une fonction de premier lien, afin de pouvoir créer cette chaîne de confiance par l'accroche, et cette tâche peut être celle de l'écrivain public, atome souple d'inclusion numérique, comme nous allons le voir avec l'idée suivante.

Des liens pour rebondir :

L'atelier bois « Wim » à Molenbeek

<https://fr-fr.facebook.com/WoodInMolenbeek/>

La proposition « Territoire zéro chômeur » dans un contexte d'espace public numérique à Bruxelles. Voir « 1.3.5. Exemple 5 : Le secteur d'activités « Conciergerie Territoriale » pour la fonction « Améliorer les liens sociaux » », PP. 43-47

in Julien Charles, « Territoires Zéro Chômeur de Longue Durée en Région de Bruxelles Capitale. Identifier des activités économiques pertinentes pour les territoires et leurs habitants », Cesep, 2021

https://www.cesep.be/PDF/ETUDES/2021/Etude_TZCLD_ConcertesFdSSCesep.pdf

Naissance d'un Espace Public Numérique à Laeken

Au sein du Picol, une association laekenoise d'éducation permanente, la permanence a vu arriver au compte-gouttes des demandes individuelles pour comprendre l'usage d'un GSM, pour aider à remplir une demande administrative, pour comprendre un mail sibyllin. Après un certain temps, le travailleur a eu le sentiment d'être un sparadrap sur un problème vaste.

Repérant un groupe de 10 femmes, il propose alors de lancer un atelier. La permanence sera de 9h à 10h. Le cours collectif de 10h à 11h. Derrière leur ordinateur, ces femmes décident d'apprendre à envoyer un e-mail. Cela prendra presque trois mois de travail. Elles voyaient le numérique comme un « bâton dans les roues » et à présent, elles perçoivent un peu plus un outil.

Mais François Heinrich voit plus loin. Un groupe formé, peut devenir un groupe avec des compétences à offrir à d'autres. L'espace de l'EPN – les ordinateurs rassemblés dans une pièce – va vivre autrement. Le mardi, le groupe de départ continue à se former avec le travailleur. Le jeudi, ce groupe forme d'autres personnes. Une boucle d'expérience est née.

Comme Picol ASBL rénove un espace polyvalent, l'EPN va s'ouvrir sur une grande cuisine, permettant de mêler les saveurs et les savoirs, et ainsi de permettre à davantage de personnes d'accrocher leur présence avec d'autres. Au final, tout comme avec l'EPN mobile, un EPN fonctionne mieux s'il n'est pas qu'un EPN. Et ainsi, des enjeux transversaux comme l'accueil pointent le bout du nez.

J'ouvre un espace. Je suis accueillant. Je soigne l'accueil. Je suis souriant. Je considère les gens. J'offre un café. On parle. Tu as une question. J'y réponds. Tu reviens si tu as envie. Et souvent, il revient. Avec les femmes un peu plus avancées, qui aideraient d'autres nouveaux-venus, elles joueraient aussi ce rôle d'accueil le jeudi et

tout comme le numérique, cela ferait aussi l'objet d'une petite formation. Bizarrement, le mot « soigner », « accueil », cela demeure des mots flous. Ça surprend parfois, quand tu prends du temps pour les gens.

François Heinrich - Chargé de projet – ASBL Picol, Chargé de la Coordination Sociale de Laeken

Un lien pour rebondir : L'ASBL Picol <https://www.picol.be>

Recommandation 5 – Un écrivain public numérique

Pour aller plus loin dans la réflexion

La difficulté de l'informaticien numérique à être reconnu tient notamment dans cette souplesse. Comme il ne rentre pas complètement dans un cadre prédéfini, il n'est pas en soi financé par un service public spécifique. Michael Gavrilesco est ainsi tributaire d'un budget ponctuel de la Cocof, renouvelable, mais quand il se réunit avec d'autres collègues dans un groupe d'échanges, il fait face à des bénévoles.

Dans les actions à venir du secrétaire d'Etat de la Digitalisation, de la Simplification administrative, de la Vie privée et de la Régie des bâtiments, se loge le projet visant à créer un dispositif d'écrivains publics numériques. Basé sur le concept du brevet européen des premiers secours (Beps) de la Croix-Rouge, ce dispositif entend doter différents acteurs (CPAS, Espaces publics numériques, maisons de jeunes, etc.) d'un nouvel outil pour lutter contre la fracture numérique. "On est en train d'analyser les offres et on prévoit de prendre une décision très bientôt. Si on pouvait avoir 1000 écrivains publics numériques la première année, ce serait bien." (La Libre Belgique, 21 septembre 2021)

C'est un modèle intéressant en termes de formation, car différents types de public (travailleurs sociaux, administratifs, employés, indépendants, bénévoles, pensionnés) pourraient se former à ce brevet et y trouver une reconnaissance. L'étape nécessaire est de libérer les budgets pour permettre de financer un pot fédéral, par exemple, d'écrivains publics, auxquels les collectivités pourraient prétendre, comme les « Community health workers » financés par l'État fédéral via l'Inami, suite à l'évaluation de la crise Covid, précisément.

En France, 4000 conseillers numériques formés sont financés par l'État et sont progressivement en cours de déploiement auprès des collectivités, médiathèques, bibliothèques,... qui peuvent s'inscrire à ce programme et demander un détachement de personnel. (Le Monde, 17 novembre 2020).

Des liens pour rebondir : Dana Schurmans, Carole Bonnetier, Périne Brotcorne, Patricia Vendramin, La fracture numérique sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, Université Catholique de Louvain, 2017

<https://caban.be/fr/ressources/la-fracture-numerique/article/analyse-de-la-fracture-numerique-sur-le-territoire-de-la-region-de-bruxelles>

Pierre-François Lovens, « Le véritable enjeu de la relance est de trouver les bons profils », *in* La Libre Belgique, 21 septembre 2021.

L'article est téléchargeable à cette adresse : <https://www.mr.be/wp-content/uploads/2021/09/Digitalisation-Mathieu-Michel-Le-v%C3%A9ritable-enjeu-de-la-relance-est-de-trouver-les-bons-profils-LLB-21.09.21.pdf>

Le Monde avec AFP, L'Etat va financer 4 000 conseillers pour former les Français au numérique, *in* Le Monde, 17 novembre 2020.

https://www.lemonde.fr/pixels/article/2020/11/17/l-etat-va-financer-4-000-conseillers-pour-former-les-francais-au-numerique_6060068_4408996.html

La plateforme « Aidant Connect »

L'une des craintes de tout accompagnant numérique est la manipulation de données sensibles liées à la personne que l'on aide : connaissance de codes, mots de passe, dossier médical, situation financière, compte bancaire, etc. C'est un des aspects forts de la confiance décrite plus haut.

En France, intégrée à la stratégie nationale d'inclusion numérique, la plateforme « Aidant Connect » va permettre à un citoyen de donner mandat à un professionnel pour que ce dernier puisse remplir des formalités en son nom, tout en donnant au mandataire une couverture spécifique en agissant comme tiers légal. Techniquement, le système repose sur une connexion à double identification et l'usage du système « France Connect », l'identifiant universel d'accès en ligne à divers services publics.

Ce système sera accessible via une formation obligatoire du professionnel et l'État français espère atteindre le chiffre de 2000 accompagnants numériques certifiés à la fin de 2021.

Un lien pour rebondir : <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/aidants-connect-580>

Recommandation 6 - Des points print

Pour aller plus loin dans la réflexion

Avenue Voltaire, un magasin d'alimentation situé au coin avec la rue Metsys, voit à la droite du comptoir un encadrement de porte déboucher sur une petite pièce où l'on peut retirer des colis à un comptoir séparé. Aux côtés de l'homme, une imprimante. Devant lui, trois ordinateurs en libre accès. Ce magasin est ouvert tous les jours de 8h du matin à 20h. Quand nous questionnons l'employé, il répond qu'un magasin semblable est situé peu avant la place Verboeckhoven.

A l'accueil d'un espace ouvert, disposer une imprimante et un ordinateur récupéré, c'est déjà le début d'une main tendue. Cette volonté qui serait la nôtre doit d'abord passer par une cartographie de l'existant, afin de pouvoir repérer des zones blanches avant d'approcher un acteur local. Tout cela va de pair avec une démarche de visibilité du territoire, telle qu'une signalétique peut le permettre.

Par ailleurs, la Poste nationale va de son côté mettre sur pied, à l'entame de son prochain contrat de gestion débutant en janvier 2022, une expérience pilote de « guichet numérique », dont la description, en définitive, ressemble pleinement à notre idée de point print.

Il s'agit d'une expérience de 2 ans et demi qui va concerner 10% des bureaux, soit 130 bureaux de poste dans tout notre pays. L'ambition est de maintenir des guichets physiques et un service humain aux citoyens.

C'est une possibilité à accueillir pleinement, mais cela ne concernera que quatre lieux à Schaerbeek, dans le meilleur des cas : le bureau Rogier, Sainte-Marie, Gare du Nord et Helmet.

Dans le même esprit de ces missions « physiques » étendues, la Poste va proposer aux banques qui le désirent de sous-traiter la relation guichet aux clients en lieu et place de celles-ci. C'est une autre façon de « rematérialiser » un accès aux services bancaires qui sinon, demeureront limités à une unique offre numérique.

Un lien pour rebondir : Vincent Slits, Proximité, numérique, social... : les grandes lignes du nouveau contrat de gestion de bpost, *in* La Libre Belgique, 23 juillet 2021

<https://www.lalibre.be/archives-journal/2021/07/23/proximite-numerique-social-les-grandes-lignes-du-nouveau-contrat-de-gestion-de-bpost-PQVGISDDRZDDRKYS2JY6SKPYBI/>

Recommandation 7 - Le Wi-Fi public et partagé & internet à la maison avec tarif social

Pour aller plus loin dans la réflexion

Signalons aussi que les opérateurs (Telenet, Proximus, Voo) partagent une partie de la bande passante des Wi-Fi privés de leurs clients pour un usage partagé auprès des autres clients, limités évidemment à chaque opérateur. Un client « Proximus » aura accès à la zone de captation du Wi-Fi privé d'un autre client Proximus, sans interférer sur la sécurité ou la bande passante du client hôte.

Une action des autorités fédérales pourrait libérer cette contrainte d'être déjà client pour bénéficier de cet accès « invité » et rendre l'usage universel. Il n'y a aucune contre-indication sécuritaire pour cela – les accès sont séparés et imperméables – et l'effort serait partagé sur tous les modems privés. Malheureusement, l'État en viendrait à réduire les bénéfices que les opérateurs tirent des accès data en 4G.

Conscient des capacités qui sont les siennes et soucieux de maintenir la maîtrise de l'accès à son Wi-Fi face au politique, l'opérateur Telenet a lui-même distribué en 2020 des codes d'accès à 6000 familles bruxelloises et flamandes précarisées qui ont des enfants scolarisés ou des jeunes aux études, afin qu'elles puissent bénéficier des bandes passantes partagées par les 1,5 millions de modems Telenet disséminés dans le pays.

Un lien pour rebondir : Mathieu Ladeveze, Telenet lance l'abonnement à 5 euros pour les Bruxellois précarisés, *in* La Dernière Heure, 13 octobre 2020

<https://www.dhnet.be/regions/bruxelles/telenet-lance-l-abonnement-a-5-euros-pour-les-bruxellois-precarises-5f84c243d8ad587d97e1517f>

Des pratiques qui valent le détour

Foyer Schaerbeekois - Une approche intégrée mêlant accès au matériel informatique, connexion, initiation.

Il y a 20 ans, le défi numérique a donné naissance à une fracture et depuis, bien d'autres termes ont pu prendre le relais : illettrisme numérique, dématérialisation des services, exclusion numérique, maltraitance administrative et, chaque formule fait briller un aspect en particulier des enjeux numériques auprès de la population.

Mais revenons un instant à la « fracture numérique. » S'il y a fracture, c'est qu'il existe deux rives séparées par une faille : ceux qui peuvent faire avec le numérique et ceux qui ne peuvent pas faire avec le numérique.

De fait, un nombre réel de gens se débrouillent, usent facilement des technologies informatiques pour en tirer avantage. C'est une chance pour eux, mais c'est aussi – pourquoi pas ? – une chance pour nous, qui évoquons ici d'autres personnes, moins habiles. Il existe des solidarités informelles, invisibles, au sein des familles, entre amis, voisins. On donne un coup de main à quelqu'un qui a du mal avec ses papiers. De manière plus connue ici, c'est l'aide de travailleurs professionnels qui peut faire la différence.

Ces solidarités informelles, en tant qu'acteurs associatifs et institutions, nous pouvons les encourager en créant en amont des contextes formels rassembleurs... Ainsi, en travaillant sur des périmètres formels réduits de population, une dynamique positive peut être favorisée si les gens identifient le numérique comme un problème et si les ressources des uns peuvent combler les manques des autres.

Au niveau de Schaerbeek, un habitat social, par exemple, peut représenter une belle opportunité. Imaginons un site dénombrant 30 logements. Si, sur 30 familles, 20 ont des difficultés avec le numérique et les 10 dernières, les compétences moyennes suffisantes, nous avons une base de départ. Que faire alors, concrètement ?

En France, à Brest, depuis plusieurs années, une offre intégrée a été soumise au vote, habitat après habitat, afin de gagner les suffrages des locataires sociaux. Offre intégrée qui comporte notamment :

- Chaque locataire dispose ainsi pour la somme de 40 ou 80 euros du matériel informatique nécessaire fourni par un partenaire de la société de logement
- Un abonnement Internet est négocié par la société de logement public pour obtenir un coût réellement plus faible par habitant
- Un acteur associatif local partenaire offre une initiation à l'usage de l'ordinateur et permet les premiers pas de publics plus éloignés

(Etc.)

Cette offre intégrée est en soi intéressante car l'on assiste à Bruxelles à plusieurs initiatives de mise à disposition de matériel usagé à bas coût voire offert mais la prise en main de celui-ci, en aval, n'est pas comprise, déplaçant pour partie la fracture numérique sans la résoudre.

Dans notre exemple d'habitat social, l'offre intégrée met la question numérique sur la table dans un périmètre restreint. Une partie significative des locataires se signalent aux autres sur cette question. Il y a ceux qui ont déjà le matériel ou pas, ceux qui ont des compétences de base ou non, et d'autres encore qui ont les compétences pour atteindre un usage efficace.

Dans les logements sociaux plus généralement, garantir un contact efficace vers l'institution propriétaire demeure une question sensible. Il existe un passif pour certains usagers, des lignes de téléphone sans réponse, des suivis inexistantes, une durée d'attente fort longue qui dépasse de loin le cadre présent de l'exclusion numérique. Ainsi, pour des locataires sociaux, l'entreprise est loin d'eux, déconnectée. Ce qui est d'abord réclamé, c'est une présence physique.

Cela suscite a contrario des formes d'entraide entre habitants, confirmées lorsque la crise du Covid a débuté. Cette solidarité organique, directe, est soutenue par les Projets de Cohésion Sociale (PCS) quand ils existent, dispositifs organisant des dynamiques d'habitants avec l'aide de travailleurs communautaires et un local à disposition. Il existe 3 PCS à Schaerbeek, en regard d'un ensemble de 2500 logements sociaux.

Dans l'entraide, cela a concerné pour les PCS aussi l'école : faire les devoirs, suivre les cours à distance. Il y a eu des ordinateurs prêtés, partagés, qui circulaient entre habitants. « Va là, tu trouveras. » « Ici, j'ai deux écrans. » Etc. Il y a eu de réels élans de solidarité que les PCS ont organisés.

Monique Muhimpundu
Chargée du travail social collectif
Société de logements sociaux – Foyer Schaerbeekois

Parmi ces 3 PCS, celui de Helmet, piloté par l'ASBL « Agissons ensemble » organise au milieu d'autres activités une aide administrative au numérique (ex. : Tax-on-web) et dispose d'un espace numérique où sont organisées des formations de base, actuellement pour les enfants de 9-12 ans. Il existe donc des réponses de terrain qui indiquent évidemment que le problème du numérique est bien réel.

Au milieu de ces différents éléments (méfiance vis-à-vis de l'opérateur public, solidarités informelles, actions de PCS), l'idée d'une offre intégrée permet de créer une chaîne structurée englobant le besoin en matériel, des coûts d'usage, la possibilité de se former, et l'entraide concrète déjà existante, que l'on peut espérer étendre.

Ce défi de l'inclusion numérique prend enfin un tour supplémentaire au sein du « Foyer schaerbeekois » avec l'apparition d'une application pour smartphone (« Appinest ») qui permet au locataire de communiquer numériquement avec la société, et notamment signaler des difficultés. Cette application a été présentée avec maladresse par la Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale (SLRB), l'institution faîtière du logement social en Région bruxelloise, comme un

espace possible d'échanges et de solidarité entre habitants, apte à prendre la place de travailleurs d'un PCS.

En reprenant notre grammaire des triangles, cela revient à se focaliser sur le discours technique du numérique (l'application est en soi confortable et efficace) en laissant de côté l'énorme besoin relationnel du public qui passe par la confiance donnée à une personne réelle. Paradoxe, le Foyer schaarbeekoïse, lui-même, a comme politique de garantir ce lien social réel avant tout (comme le dit Monique Muhimpundu, plus haut), et dans ce cadre, le numérique apparaît un appui au service de modalités existantes.

Cet appui demeure un défi, l'alliance à trouver entre une application qui peut aider au suivi technique d'un dossier de demande (avec la création de traces au contraire d'un coup de téléphone ou d'une visite directe à un guichet) et la préservation des droits et de la bonne relation concrète entre locataires et gestionnaire.

Un lien pour rebondir : L'expérience de politique intégrée dans le logement social à Brest
<https://www.a-brest.net/article17191.html>

A côté de nos 10 recommandations, d'autres idées et réflexions existent. Voici quelques prolongements...

Sur le non recours au droit par les personnes précaires à Bruxelles

Laurence Noël, Non-recours aux droits et précarisations en Région bruxelloise, Brussels Studies, Collection générale, n° 157, 30 mai 2021

<http://journals.openedition.org/brussels/5569>

Sur divers enjeux liés à la santé numérique

Nathalie Cobbaut, Anoutcha Lualaba Lekede, Bernadette Taeymans, Le numérique en social-santé : inclusif ou excluant ?, Bruxelles Santé, 2021

https://questionsante.org/assets/files/dossier/dossierannuel_2020_2021.pdf

Sur les enjeux au sein de l'école

La coalition des parents des milieux populaires et les organisations qui la soutiennent, L'enjeu du confinement : réduire les inégalités scolaires ou les augmenter ?, in Le Soir, 8 avril 2020

<https://www.lesoir.be/293270/article/2020-04-08/lenjeu-du-confinement-reduire-les-inegalites-scolaires-ou-les-augmenter>

Sur l'automatisation des droits et la création d'un guichet unique

Aller vers une automatisation des droits: au moins avertir les publics qui rentrent dans les cases de l'accès à un droit en leur envoyant un courrier (ex: les écoles devraient donner le formulaire de demande d'allocation d'étude à tous les enfants du secondaire, les parents pourraient alors lire ou faire lire le courrier et être au courant du droit qu'ils ont à cette allocation)

Récit d'une travailleuse de terrain de Schaerbeek

Pourquoi ne pas utiliser l'informatisation au service de l'automatisation des droits plutôt qu'au service du contrôle ? 80 % des prestations sociales pourraient être octroyées automatiquement : allocations de chômage, indemnités, incapacités de travail, aides sociales... [...]

Le système gagnerait en accessibilité avec la création d'une seule porte d'entrée qui prendrait la forme d'une agence des droits sociaux, chargée de la reconnaissance et du contrôle des droits sociaux.

Voir « 11 – Créer une agence des droits sociaux », PP. 42-43

dans Hors circuit : accessibilité, non recours, innovation. 20 propositions de chantiers, sous la direction de Stéphanie Devlésaver et Alain Willaert, 2017

<https://www.le-forum.org/uploads/Hors%20circuits%20rapport-web.pdf>

Le Plan d'Appropriation Numérique de la Région bruxelloise

Ce plan comporte 4 axes, 17 chantiers et 66 actions et dote la Région bruxelloise d'un cadre englobant la politique en matière de fracture numérique. Ce plan a été élaboré par le CIRB, le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise.

<https://cirb.brussels/fr/quoi-de-neuf/publications/cahiers/ndeg40-plan-dappropriation-numerique>

Caban

Caban est le Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité au Numérique. Il fait partie de notre groupe de travail et apporte notamment une vision globale de la situation bruxelloise, ainsi que son expertise.

<https://www.caban.be>

Etudes structurantes sur la fracture numérique

Dana Schurmans, Carole Bonnetier, Périne Brotcorne, Patricia Vendramin, La fracture numérique sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, Université Catholique de Louvain, 2017

<https://caban.be/fr/ressources/la-fracture-numerique/article/analyse-de-la-fracture-numerique-sur-le-territoire-de-la-region-de-bruxelles>

Périne Brotcorne, Isle Mariën, Baromètre de l'inclusion numérique, rapport commandité par la Fondation Roi Baudouin, 2020

https://www.kbs-rb.be/fr/Activities/Publications/2020/2020_08_24_CF

Périne Brotcorne, Laura Faure, Patricia Vendramin, Inclusion numérique : les services numériques essentiels, profitables à toutes les personnes ?, rapport commandité par la Fondation Roi Baudouin, 2021

https://media.kbs-frb.be/fr/media/8708/2021_DigitalInclusionServicesEssentiels

Quelques initiatives à suivre de près...

Le Secrétariat Fédéral à la Digitalisation et à la Simplification Administrative qui a entre autre le projet d'instaurer 1000 écrivains publics via les CPAS, les maisons de jeunes,...

Le Ministère Fédéral des Télécommunications qui dans la rédaction du 7^{ème} contrat de gestion de BPost développe une mission numérique avec notamment une expérience-pilote de guichet numérique au sein des bureaux de poste, permettant de faire des démarches en ligne, de scanner, d'imprimer et d'être accompagné pour les difficultés administratives

Un plan d'appropriation numérique développé par la Région bruxelloise pour inclure les publics éloignés du digital, développant 66 mesures comme la labellisation des Espaces Publics Numériques ou la coordination d'acteurs publics.

La Mutualité chrétienne veut former des aidants numériques qui formeront à leur tour des membres de la mutualité à l'usage du numérique.

La Région bruxelloise, via « Circular », récolte 5000 ordinateurs portables pour les redistribuer aux familles dans le besoin.

Le CPAS de Schaerbeek, entre autres choses, finance aux familles qui en font la demande, l'acquisition d'un ordinateur ou tablette si celles-ci n'en possèdent pas.

Les Espaces Publics Numériques bruxellois sont financés par une multitude de petits tuyaux institutionnels qui vont des contrats de quartier (Région Bruxelloise) à Actiris en passant par la Cocof, la politique d'éducation permanente, les Communes, des subsides fédéraux,...

L'Etat Fédéral va investir 500.000 euros aux côtés de Telenet qui offrira à certains ménages bruxellois et flamands précaires l'accès à une connexion internet à 5 ou 10 euros par mois, auxquels s'ajoute l'offre d'un ordinateur portable usagé, ainsi qu'une formation initiatique via une association d'inclusion numérique partenaire.