

# « Inégalités d'accès aux droits en lien au numérique : entre sous-traitance et mal-traitance »

## ANALYSE MONITORING SOCIAL 1030

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

« Le fait qu'il n'y ait plus de guichets ouverts ou de permanence renvoie les gens parfois vers des moyens informatiques qu'ils ne savent pas utiliser et sans aucun guichet pour procéder autrement (parfois même le téléphone qui ne répond pas et donc aucune autre astuce) »

En 2021, une série d'acteurs schaerbeekois décident de travailler ensemble pour lutter plus efficacement contre l'exclusion numérique et ses conséquences sur l'accès aux droits des Schaerbeekois.

Ce souhait se concrétise via la création du GT Exclusion Numérique 1030 de la Coordination de l'Action Sociale de Schaerbeek (CASS) qui va mener l'enquête sur les conséquences de l'exclusion numérique, présenter des recommandations et dont l'une des recommandations s'est concrétisée par la mise en place d'un monitoring social 1030.

### Pourquoi un monitoring social 1030 des démarches numériques réalisées « à la place de ... » ?

« Impression de faire le job des autres services, perte de temps au détriment de mon travail de terrain, anxiogène quand il y a des bugs informatiques (...), épuisement et découragement face à cette situation (...).

L'enquête menée en 2021 a notamment mis en évidence que de nombreux travailleurs sociaux se sont retrouvés à effectuer de nombreuses démarches en ligne se substituant en pratique aux institutions qui, ayant coupé les canaux de communication habituels, auraient dû elles prendre la responsabilité d'aider les usagers en difficulté. Une de nos intentions était de rendre visible ce travail qui ne fait partie de nos missions, de tenter de le quantifier et d'analyser les conséquences de cette sous-traitance non-concertée tant du point de vue des travailleurs sociaux que des citoyens.

### Comment ce monitoring social 1030 a-t-il été réalisé ?

Un bref questionnaire à compléter, en ligne et sur papier, a été conçu pour l'occasion, diffusé auprès des partenaires de la CASS, et complété **du 14 septembre au 30 novembre 2022**.

Ce questionnaire contenait **4 questions obligatoires et 2 questions facultatives** (la fonction exercée et la possibilité de partager des commentaires, des remarques).

Le CPAS, des services communaux et **18 associations** ont participé à cette initiative, mobilisant au total **178 travailleurs sociaux** pour comptabiliser un total de **416 démarches** réalisées à la demande d'usagers.

**Nombre de démarches numériques effectuées et effets collatéraux - institutions les plus souvent remplacées par des travailleurs sociaux schaerbeekois**

#### TOP 3

1. Fédération Wallonie Bruxelles*	20%
2. Commune de Schaerbeek	19%
3. Sécurité Sociale (SPF, Syndicats et CAPAC)	16%

\* Pour la Fédération Wallonie Bruxelles, il s'agit, pour l'essentiel, de demandes de bourses d'études, qui sont particulièrement fréquentes en début d'année scolaire, et sont donc appelées à diminuer dans les mois suivants. Les services de la Commune (essentiellement le service Population et État civil et le service Urbanisme), en revanche, sont moins sujets aux pics saisonniers. Cette hypothèse reste encore à confirmer.

« Inégalités d'accès aux droits en lien au numérique :  
entre sous-traitance et mal-traitance »

ANALYSE MONITORING SOCIAL 1030

En moyenne, pour **plus d'un dossier en ligne sur quatre** (27%) la procédure en ligne n'a pas pu aboutir.

Nous pouvons imaginer le désarroi de citoyens qui doivent impérativement réaliser des démarches administratives et sont dans l'incapacité de les mener à bien tant individuellement qu'en passant par des professionnels de la santé et du social.

Un lien peut-être établi avec l'étude de l'Observatoire de la santé et du social « aperçus du non-accès aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région de Bruxelles-Capitale » de 2016.

Une partie de l'étude porte sur les mécanismes par lesquels les Bruxellois(e)s concerné(e)s peuvent-ils/elles se trouver en situation de sous-protection sociale.

Un de ces mécanismes excluants est le « non-accès » défini comme :

« Le fait de ne pas avoir accès à ses droits, est une situation fréquente, également. La personne se perd dans la complexité des critères, des démarches, du processus administratif. Soit, elle abandonne temporairement ou définitivement ; soit, elle poursuit la demande et finira par obtenir, mais souvent avec de longs délais, un droit, auquel elle est pourtant éligible ».

## Le temps qui (dé)passé



En moyenne, le traitement de chacun de ces dossiers en ligne a pris **24 minutes**. Cela signifie qu'au total, **plus de 160 heures de travail** ont été nécessaires pour traiter les 416 pratiques observées au cours de ces 11 semaines.

« Cela crée plus de stress et une grosse pression sociale »

Derrière ces moyennes de temps, de 18 à 31 minutes par démarche, se cachent une multitude de situations dont le point commun est qu'elles s'ajoutent aux tâches, missions, travail à réaliser dans le cadre de son organisation. Il s'agit bien d'un travail en plus qui a parfois tendance à s'additionner, se dilater.

« Pour le SPF, toutes demandes pour le secteur du handicap doivent se faire par internet également (...) le site internet pour remplir le formulaire plante régulièrement et qu'il n'y a pas de moyen de sauvegarder ce qui a été complété jusqu'à présent. Nous nous retrouvons donc régulièrement dans la situation où nous devons tout recommencer au début, alors qu'il faut savoir que pour remplir au mieux ce genre de questionnaire en analysant profondément la situation, nous pouvons mettre 2h - 2h30 »

## Double focus sur base des commentaires issus du monitoring

### Focus démarches reconnaissance handicap

Les démarches et demandes pour le secteur du handicap **sont uniquement en ligne**, demandent du **temps d'analyse, de la concentration et des connaissances spécifiques**...

En plus du temps que les démarches de ce type prennent de par leurs spécificités (parfois plus de deux heures), la problématique est accentuée par des **bugs à répétition**.

« Inégalités d'accès aux droits en lien au numérique :  
entre sous-traitance et mal-traitance »

ANALYSE MONITORING SOCIAL 1030

## Focus Commune 1030



### Des difficultés apparaissent à différents stades de la démarche pour :

- ❌ **Trouver la bonne information** concernant sur ce qui est à réaliser et cela même en tant que travailleur. Ne faisant pas partie de ses missions il est normal qu'un travailleur ne connaisse pas précisément comment réaliser l'ensemble des démarches communales.
- ❌ **Prendre rendez-vous** et pour **toutes les étapes préalables** (création d'un compte, d'une adresse mail...).
- ❌ **Réaliser la démarche sans composante humaine**. Nécessité d'avoir un interlocuteur en direct qui a la connaissance et l'autorité de valider la démarche.

## Éléments de réflexion... et d'alarme



La numérisation à marche forcée des démarches administratives des services publics et la sous-traitance non-concertée vers d'autres opérateurs soulève de nombreuses questions :

-  **Quelle image de l'Etat** (de droit) renvoie une administration publique dont une partie de ses services ne sont pas ou plus directement accessible à l'ensemble de ses citoyens ?
-  Comment **éviter**, pour les publics, **la confusion des rôles** quand le flou prédomine sur les missions, obligations des uns et des autres ?
-  Quid des **responsabilités d'un travailleur social** amené à réaliser des démarches qui ne sont pas de son ressort ?
-  Qu'en est-il du **respect** légal du Règlement européen sur la protection des données (**RGPD**) versus traitement d'informations personnelles ?
-  Quelles **conséquences** pour le travailleur et/ou pour le citoyen **si la démarche n'a pas abouti**, un droit n'est pas ouvert ou si une erreur s'est produite ?



L'UNE DE NOS CONCLUSIONS EST QUE L'ACCESSIBILITÉ (PHYSIQUE) À TOUS LES CITOYENS À L'ENSEMBLE DES SERVICES PUBLICS EST UNE NÉCESSITÉ, UNE QUESTION DE DÉMOCRATIE ET D'ÉQUITÉ.

Pour aller plus loin voir le rapport complet bientôt en ligne sur le site de la CASS