

Des guichets pour accéder aux droits, pas du numérique !

Les personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture sont victimes des inégalités sociales en général et des inégalités numériques en particulier. Si les autorités bruxelloises mettent à exécution leur projet de mise en ligne des services publics, de nombreux citoyens auront encore plus de mal à accéder à leurs droits.

PAUVRETÉ ET ANALPHABÉTISME

La pauvreté est cause et conséquence de l'analphabétisme¹, a-t-on coutume d'expliquer au sein des associations proposant des formations en alphabétisation. Plus précisément, l'analphabétisme peut constituer l'une des causes de la pauvreté alors que la pauvreté est le facteur explicatif principal de l'analphabétisme. Cette sentence est corroborée par les statistiques de Lire et Ecrire Bruxelles (LEEB) dont « les apprenant-es sont très souvent confronté-es à de grandes difficultés économiques »². Les personnes qui se tournent vers cet acteur majeur du secteur de l'alpha en Région de Bruxelles-Capitale comptent en effet parmi les plus précaires : 21 % sont sans revenus, 17 % sont sans papiers, 30 % sont au CPAS, 11 % au chômage (avec des allocations inférieures au seuil de pauvreté³) et seuls 3 % ont un emploi (faiblement valorisé socialement, dont les conditions de travail sont pénibles). De façon générale, la corrélation est manifeste entre faible niveau d'instruction et taux de pauvreté. Ce taux est de 28,1 % chez les Belges avec un faible taux d'éducation⁴.

LES PERSONNES ANALPHABÈTES FACE AU DÉFI DU NUMÉRIQUE

Pour prendre rendez-vous à la commune ou à la banque, pour trouver du travail ou inscrire son enfant à l'école, l'informatique est incontournable. Mais l'avènement de la société numérique percute de plein fouet la population. Dans notre pays, une personne sur deux est en vulnérabilité numérique, trois personnes peu qualifiées sur quatre⁵.

Pour les individus en difficulté avec l'écrit, l'accès aux nouvelles technologies et l'usage des TIC s'avèrent problématiques. Alors que 85 % des ménages belges disposent d'un ordinateur, seuls 46 % des apprenants de LEEB en possèdent un. Et si ces derniers utilisent fréquemment les TIC pour communiquer oralement et pour des loisirs, ils ont plus de soucis pour communiquer par écrit, pour rechercher de l'information ou pour profiter des avantages économiques offerts par Internet. Un sondage révèle, par exemple, que seulement un tiers des non-scripteurs interrogés sont en mesure d'effectuer des virements électroniques et qu'un cinquième d'entre eux ne savent pas comment retirer de l'argent au distributeur de billets⁶. Aussi, « pour les citoyens analphabètes, utiliser une adresse email est une démarche très compliquée, voire parfois impossible »⁷.

1 RGAQ, Journée internationale pour l'élimination de la pauvreté 2019 : Analphabétisme et pauvreté, même combat !, <https://www.arrondissement.com/tout-get-communiques/u26503-journee-internationale-pour-elimination-pauvrete-2019-analphabetisme-pauvrete-meme-combat>

2 Lire et Écrire Bruxelles, Rapport annuel 2021, p. 38., <https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/rapport-annuel-2021.pdf>.

3 FGTB, Il faut porter les allocations sociales à un niveau supérieur au seuil de pauvreté, 1^{er} septembre 2020, <https://www.fgtb.be/il-faut-porter-les-allocations-sociales-un-niveau-superieur-au-seuil-de-pauvrete>.

4 Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, Des faits et des chiffres, p. 9., https://www.luttepauvrete.be/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/chiffres_nombrepauvres.pdf

5 Fondation Roi Baudouin, Baromètre de l'inclusion numérique 2022, p. 25, <https://www.calameo.com/read/001774295983be49a7786?authid=WJ43QLnFzyQg>

6 Iria GALVAN CASTANO, Adultes en difficulté avec l'écrit et nouvelles technologies : quel accès et quels usages ?, p. 20 et 24, <http://www.lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/nouvellestech.pdf>

7 Iria GALVAN CASTANO, Les personnes analphabètes à l'épreuve de la dématérialisation des services d'intérêt général. La situation à Actiris, l'office régional bruxellois de l'emploi, p. 25, https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/etude_tic_iria_vf.pdf

QUAND LA DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES EMPÊCHE D'ACCÉDER AUX DROITS

De plus en plus de services publics et d'intérêt général sont proposés en ligne, une évolution qui va de pair avec la diminution des guichets physiques disponibles. Cette dématérialisation des services a un impact sur l'accès et sur le recours aux droits et aux services. Les associations bruxelloises reçoivent de très nombreuses personnes qui n'arrivent pas à remplir leur déclaration d'impôt, à obtenir un document de la mutuelle ou à communiquer avec leur fournisseur d'énergie depuis que ces démarches sont à réaliser en ligne.

À l'ère du numérique, les personnes en difficulté avec l'écrit sont contraintes d'effectuer un véritable parcours du combattant lorsqu'elles veulent accéder à leurs droits. D'abord, elles « essayent » souvent de se débrouiller seules. Généralement, leur première réaction est de se rendre au service. Sur place, elles découvrent que le guichet n'est pas ouvert. Parfois, cette option n'existe plus, parfois le guichet est accessible uniquement sur rendez-vous. Alors pour demander un rendez-vous, les seuls moyens sont souvent de remplir un formulaire en ligne ou d'écrire un email. Certains services offrent la possibilité d'appeler par téléphone. Mais cette option n'est pas toujours la plus adéquate à cause des longues files d'attente, des menus déroulants et des difficultés de compréhension et d'expression via le téléphone. (...) Souvent, les personnes errent dans Bruxelles : elles se déplacent chez leurs proches et/ou dans des associations pour trouver de l'aide face à l'injonction numérique. De plus, les démarches administratives imposent parfois des délais serrés pour user de certains droits. Quand les services dysfonctionnent, les parcours se compliquent encore plus. Parfois, les coûts d'accès via les canaux non numériques sont trop élevés. Les personnes avec lesquelles nous avons parlé font souvent preuve de patience et de persévérance. Mais, elles n'arrivent pas toujours à surmonter les difficultés auxquelles elles sont confrontées et elles finissent par ne pas demander le droit ou le service en question. »⁸

Paradoxalement, les gens qui ont le plus besoin d'aide n'arrivent pas à accéder aux aides auxquelles ils ont droit. À cause de la dématérialisation des services, les citoyen·nes pauvres, peu qualifié·es, empêtré·es dans des situations urgentes inextricables, subissent une double peine. « Le numérique peut (...) renforcer les inégalités. Pour certain·es, il complexifie les démarches à effectuer, du fait de l'informatique, mais aussi de la standardisation qui accompagne souvent les démarches en ligne, consistant notamment à "cocher une case". Or, certaines situations de vie sont atypiques, n'entrent dans aucune case, et sont malaisées à expliquer par mail. »⁹

NON À L'ORDONNANCE BRUXELLES NUMÉRIQUE

Alors qu'il est nécessaire de se focaliser sur l'accès aux droits d'une part non négligeable de la population bruxelloise, les autorités publiques semblent préoccupées par autre chose. Leur crainte : que Bruxelles rate « le train de la modernité ». « Heureusement », le ministre bruxellois de la transition numérique B. Clerfayt a un grand dessein pour la ville. Son nom : *Brussels Smart City*. Et pour que la capitale soit sur les bons rails, son cabinet met la touche finale à une ordonnance imposant aux administrations régionales et communales (telles qu'Actiris, les CPAS ou les communes) de rendre intégralement disponibles en ligne leurs services et de communiquer avec les citoyens par ce biais.

⁸ *Ibidem*, p. 93

⁹ Elise DEGRAVE, Réveiller le droit à l'égalité dans la stratosphère numérique, Journal des Tribunaux, Numéro 6927, 2023, p. 90.

Avec cette mesure, le numérique deviendra le premier canal de communication entre les services et le public, et le nombre de guichets diminuera encore¹⁰. Dans le rêve du ministre et sa ville intelligente, les plus précaires n'ont pas leur place : les inégalités numériques et donc sociales se creuseront davantage.

Deux cents associations, syndicats et services de première ligne actifs à Bruxelles ont publié une carte blanche pour dénoncer ce projet d'ordonnance, qu'ils qualifient de discriminatoire. Les signataires argumentent : « Sur le plan juridique, cette mesure bruxelloise pose question au regard de la Constitution, et en particulier aux exigences d'égalité et de non-discrimination consacrées par les articles 10 et 11 de la Constitution. En effet, bien qu'elle soit neutre en apparence, elle aboutit à imposer une différence de traitement non justifiée à près d'un Bruxellois sur deux, entraînant des conséquences néfastes graves au quotidien. Cette ordonnance est également contraire aux principes généraux de droit administratif (principe de continuité du service public, de bonne administration, d'accessibilité...) »¹¹.

NOUS VOULONS DU RESPECT : NOUS VOULONS DES GUICHETS

Le 6 décembre 2022, répondant à l'appel d'une soixante d'institutions, un millier de Bruxellois-es –des vieux en colère, des jeunes en galère, des travailleurs sociaux en lutte, des professionnels du cirque, des handicapés, des agents des services publics, des mères célibataires analphabètes, des pères toxicomanes, des Schaerbeekoïses victimes de la fracture numérique, des Molenbeekoïses et des Saint-Gilloises dans l'incapacité de payer leurs factures énergétiques, des travailleurs sans emploi, des Bruxelloises sans revenus, des flamands et des francophones, des gens de toutes les couleurs et de toutes les nationalités– ont manifesté afin d'exiger « des guichets pour accéder à nos droits, pas du numérique ! »¹².

Ce mouvement qui prend pour cible l'ordonnance Bruxelles numérique en préparation est appelé à se poursuivre jusqu'à l'obtention de résultats positifs concrets¹³. Les personnes en difficulté avec l'écrit sont en première ligne dans ce combat collectif, sont actrices de la lutte. Depuis des mois, ces citoyen·nes se battent pour leurs droits mais également pour les droits de tous·tes les Bruxellois-es. Ils et elles sont désormais rejoint·es par beaucoup d'autres. « Nous voulons une société où le contact humain prime », clament les manifestant·es. « Nous voulons une ordonnance imposant des guichets physiques accessibles à toutes et à tous dans les services d'intérêt général », précisent des associations au gouvernement.

POUR UN LARGE DÉBAT PUBLIC SUR LA PLACE DU NUMÉRIQUE DANS LA SOCIÉTÉ

Non-recours aux droits, déshumanisation, isolement, fake news, pollution, 5G, fichage et contrôle, marchandisation des données, GAFAM, solutionnisme technologique, travailleurs du clic... Il existe une multitude de raisons de s'interroger sur les nouvelles technologies, d'être critiques face aux TIC¹⁴. Quelle place doit occuper le numérique dans la société ? Il ne s'agit pas d'un enjeu technique mais d'une question politique. C'est pour cela qu'elle doit faire l'objet d'un très large débat public.

10 Anne MAESSCHALK, Le vivant par défaut, 17-11-2022, https://gangdesvieuxencolere.be/wp-content/uploads/2022/11/Decret_dematerialisation.pdf

11 Carte blanche, Bruxelles numérique : une mesure discriminatoire, La Libre, 14-11-2022, <https://www.lalibre.be/debats/opinions/2022/11/14/le-projet-bruxelles-numerique-du-gouvernement-vervoort-met-tra-en-difficulte-un-bruxellois-sur-deux-OT4IE4WCWZG2NCA3DIMLO55TGA/>

12 Voir notamment : <https://lire-et-ecrire.be/Un-millier-de-Bruxellois-es-exigent-des-guichets-pour-acceder-a-leurs-droits>

13 Collectif, Quels enjeux de société nous poussent à nous mobiliser contre l'ordonnance Bxl numérique ?, https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/221130_argumentation_ordonnance.pdf

14 Voir par exemple, Daniel FLINKER, Alphabétisation et initiation critique aux TIC, Journal de l'alpha, n°218, pp. 107-113, https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/ja218_p107_flinker.pdf