

**Les personnes analphabètes à l'épreuve  
de la dématérialisation des services d'intérêt général**

**Introduction**

**Méthodologie**

**Contexte**

**Causes des difficultés d'accès  
des personnes analphabètes  
aux services d'intérêt général  
dématérialisés**

**Conséquences  
de la dématérialisation  
des services d'intérêt général  
sur les personnes  
analphabètes**

**Réflexions finales**

En 2007, la philologue française Clarisse Herrenschmidt a publié l'ouvrage :  
*Les trois écritures, langue, nombre, code*

« Nous vivons un véritable paradoxe : alors que l'ère du numérique requiert des niveaux d'alphabétisation toujours plus élevés, des millions d'Européens de tous âges ne parviennent toujours pas à atteindre le seuil exigé.

Nous tenons bien trop souvent pour acquise la capacité de chacun à lire et à écrire, à traiter l'information et à analyser des sources multiples avec un regard critique. »

(Groupe d'experts de haut niveau de l'Union européenne sur la lutte contre l'illettrisme, 2012.

*Pour un Européen sur cinq, le monde reste difficile à lire)*

## La construction du sujet d'étude

- En 2018-2019, **sondage** parmi 109 apprenantes et apprenants en alphabétisation à propos de leur accès aux technologies numériques et de l'usage qu'elles en font.
- En 2019, nous avons décidé de réaliser une **étude de cas sur l'accès à trois services d'intérêt général** : les mutualités de santé, les banques et Actiris.
- Mars 2020, **crise sanitaire**.
  - Etude : Causes - conséquences – étude d'un cas (Actiris)

## Les termes employés

- Dématérialisation;
- services d'intérêt général.

## Méthodologie qualitative

### Revue de la littérature :

- *Les services d'intérêt général à l'épreuve de la numérisation : études de cas dans les secteurs de la mobilité, de la santé et de l'administration* des chercheuses de l'Université Catholique de Louvain  
Carole Bonnetier, Périne Brotcorne et Patricia Vendramin (2019);

### Entretiens approfondies semi-directives :

- 14 personnes en difficulté avec l'écrit
- 15 employés de six associations bruxelloises

Analyse de certains processus administratifs dématérialisés et de certaines interfaces.

- Certains citoyens et citoyennes (lettrées ou non lettrées) rencontraient déjà **des difficultés pour accéder et recourir à leurs droits et aux services avant la dématérialisation** des services d'intérêt général.
- En Belgique, **un adulte sur dix a de difficultés pour lire et écrire.**
- Depuis vingt ans, nous assistons à la dématérialisation des services d'intérêt général. La crise sanitaire a accéléré ce processus.
- **Quatre Belges sur dix** sont en situation de **vulnérabilité face à la numérisation** croissante de la société.
- **La dématérialisation des services publics induit de nouvelles difficultés pour accéder aux droits.** Ces nouvelles **barrières se superposent** aux difficultés déjà existantes pour les personnes « les plus précaires et les moins diplômées » puisque la dématérialisation ne résout ni n'allège les problèmes qui étaient déjà présents (Revil et Warin 2019).

Causes des difficultés d'accès  
des personnes analphabètes  
aux services d'intérêt général  
dématérialisés



## Les inégalités d'accès aux technologies numériques

( « fracture numérique du premier degré »)

**Persistent!**

→ Sondage 2019: **Moins accès aux ordinateurs, aux tablettes et à une connexion internet** que la population belge en général. **Rarement accès à d'autres équipements** qui sont aussi nécessaires pour accéder aux services.

→ Préférence par le téléphone portable.

Aïcha, conseillère en recherche d'emploi dans une association d'Anderlecht:

« Ils ont quasiment tous un *smartphone*, ils utilisent WhatsApp, Facebook, ... Rarement ils ont un ordinateur, et quand ils en ont un, ils ne l'utilisent pas, c'est pour leurs enfants. »

De difficultés pour réaliser certaines démarches à partir d'un *smartphone*.

## Les inégalités liées aux compétences numériques

( « fracture numérique du deuxième degré »)

Les personnes analphabètes utilisent les technologies numériques.

Mais, pour accéder aux services d'intérêt général dématérialisés, les citoyens sont obligés d'avoir certaines compétences en informatique, qui sont particulièrement difficiles à acquérir pour les personnes analphabètes :

- Avoir une adresse email, s'en rappeler et savoir l'utiliser;

Marta, formatrice en alphabétisation:

« En s'intégrant, ils s'excluent ».

- les méthodes d'authentification sécurisée;

- télécharger et installer des applications;

- sauvegarder un fichier et le retrouver.

## La réduction des relations humaines

Les services sont en train de fermer leurs guichets et leurs services téléphoniques ou d'en diminuer leur accès et leur disponibilité.

Au guichet :

- S'exprimer et écouter avec plus de calme,
- communication non verbale,
- apporter de la documentation,
- se faire accompagner d'un proche.

Lamyra, demandeuse d'emploi analphabète, accompagnée par le Service Alpha-Emploi :

Quand elle se pose une question ou qu'elle veut faire une demande, elle préfère se déplacer au service. Par téléphone, elle dit avoir souvent du mal à se faire comprendre et à comprendre les interlocuteurs parce que « les gens parlent plus rapidement par téléphone ».

Par téléphone:

- Répondeurs interactifs,
- files d'attente,
- coûts.

## La perte des repères matérielles

Les personnes analphabètes utilisent leur mémoire pour se rappeler d'un grand nombre d'informations. Leurs repères pour accéder aux services d'intérêt général se basent sur un emplacement physique, sur un employé qui les a aidées, sur une lettre qu'elles ont reçue.

- L'importance des traces matérielles : lettres et formulaires.

Nour, apprenante du centre d'alphabétisation de Saint-Gilles :

Nour a reçu une lettre de la mutuelle sur les conditions « du statut VIPO »

- Se situer et comprendre le contexte quand les références physiques disparaissent.

Marie, apprenante du Centre alpha de Saint-Gilles :

- « Vous êtes inscrite à une mutuelle de santé ?
- Oui.
- Vous savez laquelle ?
- Anderlecht.
- Mais, vous savez le nom : la socialiste, la chrétienne, Partena...
- Le nom, je ne sais pas. Juste au métro d'Anderlecht. »

## La conception et le déploiement des dispositifs en ligne

- Des dispositifs en ligne fondés sur le langage écrit : un passage obligé ?
- Le dysfonctionnement des outils et des applications numériques sur un plan technique ;
- des outils conçus pour la norme.

## Conclusions à partir des résultats

Quelle formation pour pouvoir accéder aux services d'intérêt général dématérialisés et de quelle durée ?

Les autorités promeuvent la formation des citoyens comme la solution fondamentale pour les faciliter l'accès aux services d'intérêt général dématérialisés. TEMPS pour se former. Se former est un DROIT, pas une obligation.

→ Le postulat de base devrait être que les citoyens et les citoyennes doivent pouvoir accéder aux services d'intérêt général indépendamment de leur niveau de formation. Garantir cet accès est une obligation de l'Etat et non une responsabilité personnelle des individus.

# Conséquences de la dématérialisation des services d'intérêt général sur les personnes analphabètes

## Le non-recours aux droits et aux services d'intérêt général

« Le non-recours renvoie à toute personne qui (en tout état de cause) ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre. » (Warin 2010 : 5)

### Le non-recours par non-connaissance

Abdelali, apprenant du Centre Alpha de Saint-Gilles :

Abdelali entre dans les conditions pour être bénéficiaire automatique du statut de Bénéficiaire d'Intervention Majorée (BIM).



## Le non-recours aux droits et aux services d'intérêt général

### Le non-recours par non-demande

Une personne éligible et informée est en non-recours car elle n'a pas demandé par contrainte, à cause de : découragement devant la complexité de l'accès, difficultés d'accessibilité, de ses capacités, raisons financières, difficulté à exprimer des besoins.

Fariza, apprenante dans une association à Cureghem (Anderlecht) :

Fariza est au chômage. Son médecin lui a fait un certificat de maladie pour un mois.

Fadela, apprenante dans une association à Cureghem (Anderlecht) :

Avant, Fadela imprimait ses extraits de compte sur les automates....

## Le non-recours aux droits et aux services d'intérêt général

### Le non-recours par non-réception

Une personne éligible demande, mais ne reçoit rien ou que partie, car abandon de la demande, dysfonctionnement du service prestataire, discrimination.

Un monsieur qui fréquente le service Alpha-Emploi de Lire et Ecrire Bruxelles :

Durant le confinement, il a trouvé un emploi à temps partiel dans une boulangerie.

## Le non-recours aux droits et aux services d'intérêt général

### De l'interdépendance et l'indivisibilité des droits : non-recours et renonce à d'autres droits

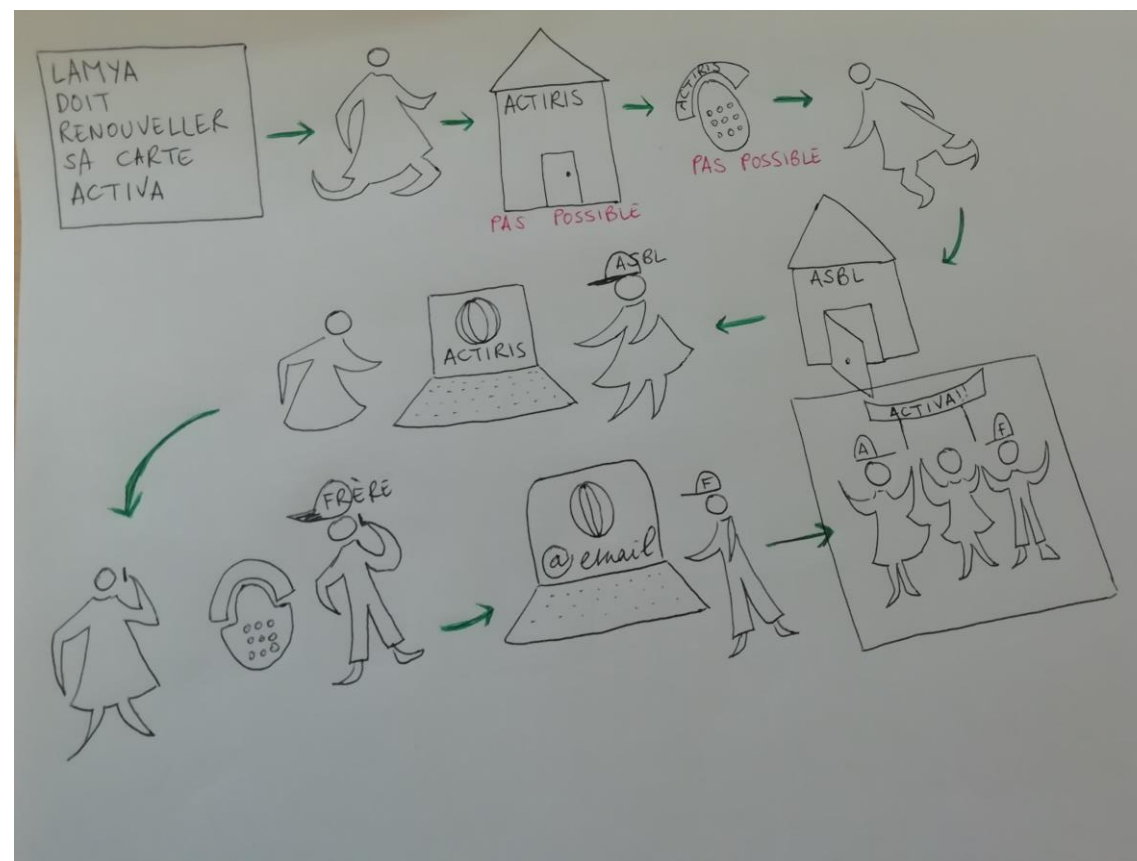
L'interdépendance des droits signifie que l'atteinte à un droit a des répercussions négatives sur les autres droits. De même, la réalisation d'un droit contribue à l'exercice d'autres droits (Amnesty International, 2018).

Laurent, *coach* en formation :

« Je garde tout (*email, password*), je le fais avec eux et je le garde. Parfois, il y a des gens qui peuvent le faire et qui me demandent ce que c'est le mot de passe. En fait, c'est moi qui le fais, la même chose avec l'email souvent. Parfois, ils ont déjà une adresse email mais ils me demandent quand même que j'écrive l'email pour eux et que j'entre dans l'email, etcetera. Le mot de passe est déjà difficile. »

## D'autres conséquences qui atteignent la qualité de vie des personnes

### Le temps consacré aux démarches administratives



## D'autres conséquences qui atteignent la qualité de vie des personnes

### Les coûts supplémentaires et les sanctions

- Certains services sont plus chers si vous y recourez de manière non numérique;
- certains services remboursent plus rapidement les allocations ou les paiements si les citoyens font leurs démarches par internet;
- des sanctions de la part des services à cause du retard (ou de la non-réalisation) dans l'accomplissement de certains devoirs.

Eliane, agente de guidance :

« Il y a au moins une dizaine de personnes chez nous qui ont reçu un courrier du SPF Finances comme quoi ils n'avaient pas remis leur déclaration d'impôts. Donc du coup, ils allaient avoir entre 50€ et 1.250€ d'amende.

## D'autres conséquences qui atteignent la qualité de vie des personnes

Une « disqualification » croissante qui implique de la perte d'autonomie et de la violence symbolique

Nicole, agente de guidance, quand nous commençons l'entretien, est que :

« La première conséquence (*de la dématérialisation*) est qu'ils (*les stagiaires*) sont de moins en moins autonomes parce que du coup ils dépendent de moi pour tout un tas de choses qu'ils savaient avant faire sans problème parce que c'était via un papier, en se déplaçant ou parce qu'ils pouvaient appeler.

Nelly, apprenante association de Laeken:

Réparation chaudière.

## Conclusions à partir des résultats

### De quelle autonomie parlons-nous ?

- Pour les services d'intérêt général dématérialisés, « rendre le citoyen autonome » signifie qu'il soit capable de résoudre toutes les démarches sans faire appel à un travailleur ou travailleuse du service (en self-service),
  - Pour les personnes que nous avons interviewées, « être autonome » signifie être capable de faire les démarches seules et directement avec le service concerné, sans dépendre d'autrui.
- > Eva F. Kittay : nous dépendons complètement d'autres personnes une partie de notre vie.
- > Maria Garrau : nous sommes tous vulnérables puisque nous dépendons constamment du care des autres.

## Conclusions à partir des résultats

### Un pas de plus vers la responsabilisation et l'activation généralisée des personnes fragilisées

La même société qui nous demande de la responsabilisation individuelle crée des mécanismes (dont la dématérialisation) qui font que les personnes les plus fragilisées deviennent incapables de gérer leur quotidien de façon autonome.

Renforcement de l'individualisation des problèmes face aux risques sociaux (Castel, 2008).

Responsabilisation des personnes qui deviennent garantes *in fine* de leur situation de sous-protection sociale (Observatoire de la santé et du social de Bruxelles 2017 : 142).



## Conclusions à partir des résultats

**Certains services d'intérêt général ne respectent pas les principes d'égalité et de continuité.**

La dématérialisation semble neutre dans sa formulation mais elle entraîne des effets discriminatoires sur certains groupes de personnes (donc les personnes en difficulté avec l'écrit et/ou le numérique) lors de sa mise en œuvre : nous sommes face à une « discrimination indirecte ».

En 2020, l'ONG Avocats sans Frontières dénonce que la suspension et la numérisation des services pendant le confinement du printemps 2020 sont des mesures discriminatoires à l'égard des « personnes économiquement fragilisées, les personnes âgées et handicapées, ainsi que les étrangers en séjour irrégulier ou précaire, soit toutes les personnes qui bénéficient davantage du soutien matériel et de l'accompagnement des services de première ligne. » (Clementi 2020 : 7).

## L'appropriation du numérique par les citoyens, pas une simple question de temps

**Comment les innovations sont diffusées dans la société et comment la population s'en approprie:**

- Les inégalités sont le reflet d'un processus progressif d'appropriation des innovations (Everett)
- L'exclusion et l'inclusion résultent d'un processus de création, d'altération ou de renforcement de règles sociales à travers les technologies de communication (Giddens)

Les anthropologues Ray McDermott et Hervé Varenne pensent que la culture catégorise certains de ses propres membres comme « non-valides » ou « non-capables » à partir de l'instauration de certaines normes et/ou de certaines connaissances comme nécessaires pour se débrouiller et participer dans leur société. Exemple : l'illettrisme.

A partir de ces réflexions, la question qui se pose est **quelles règles sociales doivent être altérées, renforcées ou créées pour que le numérique devient un outils d'émancipation pour tous les citoyens ?**

**Merci !**