

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



Lire et Ecrire
Bruxelles

Iria GALVÁN CASTAÑO
Avril 2022

SOMMAIRE

Sommaire	2
1. Introduction	5
2. Question de départ, cadre théorique et méthodologie	7
2.1 La construction du sujet d'étude et le plan	7
2.2 La revue bibliographique et le choix du cadre théorique	9
2.3 Les termes employés	10
2.4 La méthodologie choisie	12
LES ENTRETIENS APPROFONDIS	12
LES PERSONNES INTERVIEWÉES EN DIFFICULTÉ AVEC L'ÉCRIT	13
LES TRAVAILLEURS ET LES TRAVAILLEUSES INTERVIEWÉ·E·S	14
RENSEIGNEMENTS SUR CERTAINES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ET ANALYSE D'UNE INTERFACE	16
3. Contexte	17
3.1 Les personnes en situation d'analphabétisme : nombre, conditions de vie et accès aux droits	17
3.2 Le processus de dématérialisation des services d'intérêt général	18
3.3 Les difficultés des personnes (en général) pour accéder aux services d'intérêt général dématérialisés	20
4. Causes des difficultés d'accès des personnes analphabètes aux services d'intérêt général dématérialisés	22
4.1 Les inégalités d'accès aux technologies numériques (appelées aussi « fracture numérique du premier degré »)	22
4.2 Les inégalités d'usage des technologies numériques (appelées aussi « fracture numérique du deuxième degré »)	25
AVOIR UNE ADRESSE EMAIL, S'EN RAPPELER ET SAVOIR L'UTILISER	25
LES MÉTHODES D'AUTHENTIFICATION SÉCURISÉE	27
TÉLÉCHARGER ET INSTALLER DES APPLICATIONS	27
SAUVEGARDER UN FICHER ET LE RETROUVER	28
4.3 L'importance de préserver la relation humaine	28
LE GUICHET, UN CANAL DE COMMUNICATION IRREMPLAÇABLE POUR LES PERSONNES ANALPHABÈTES	28
LES SERVICES TÉLÉPHONIQUES, UN CANAL UTILE POUR CERTAINES PERSONNES ET CERTAINS RENSEIGNEMENTS À CONDITION QU'IL SOIT RÉELLEMENT ACCESSIBLE	30
4.4 La perte des repères matériels	32
L'IMPORTANCE DES TRACES MATÉRIELLES	32
SE SITUER ET COMPRENDRE LE CONTEXTE QUAND LES RÉFÉRENCES PHYSIQUES DISPARAISSENT	34
4.5 La conception et le déploiement des dispositifs en ligne	35
DES DISPOSITIFS EN LIGNE FONDÉS SUR LE LANGAGE ÉCRIT : UN PASSAGE OBLIGÉ ?	35
LE DYSFONCTIONNEMENT DES OUTILS ET DES APPLICATIONS NUMÉRIQUES SUR UN PLAN TECHNIQUE	36
DES OUTILS CONÇUS POUR LA NORME	37
4.6 Conclusions à partir des résultats	37

5. Conséquences des difficultés d'accès aux services d'intérêt général à l'ère de la dématérialisation pour les personnes en difficulté avec l'écrit	39
5.1 Le non-recours aux droits et aux services	39
LE NON-RECOURS PAR NON-CONNAISSANCE	40
LE NON-RECOURS PAR NON-DEMANDE	41
LE NON-RECOURS PAR NON-RÉCEPTION	44
DE L'INTERDÉPENDANCE ET L'INDIVISIBILITÉ DES DROITS	46
5.2 D'autres conséquences qui portent atteinte à la qualité de vie des personnes	48
UNE AUGMENTATION DU TEMPS CONSACRÉ AUX DÉMARCHES	48
LES COÛTS SUPPLÉMENTAIRES	51
UNE « DISQUALIFICATION » CROISSANTE QUI IMPLIQUE DE LA PERTE D'AUTONOMIE ET DE LA VIOLENCE SYMBOLIQUE	53
5.3 Conclusions à partir des résultats	56
6. Analyse d'un service d'intérêt général : Actiris	59
6.1 Actiris : l'office régional bruxellois de l'emploi	59
6.2 Le marché de l'emploi bruxellois	60
6.3 Chercher un emploi à l'ère de la dématérialisation	61
6.4 La dématérialisation d'Actiris	65
6.5 Analyse de MyActiris à la lumière des besoins et des compétences des personnes en difficulté avec l'écrit	67
6.6 La numérisation d'Actiris et le contrôle des personnes analphabètes à la recherche d'un emploi	76
6.7 La conceptualisation de la dématérialisation d'Actiris : quelle participation et prise en compte des chercheurs d'emploi analphabètes ?	77
6.8 Les options de contact avec Actiris pour les personnes en difficulté avec l'écrit	79
6.9 Conclusions à partir des résultats	84
LE CONTACT HUMAIN, PLUS NÉCESSAIRE QUE JAMAIS POUR LES CHERCHEURS ET LES CHERCHEUSES D'EMPLOI ANALPHABÈTES	84
MYACTIRIS, UN OUTIL CONÇU POUR LES CHERCHEURS D'EMPLOI QUALIFIÉS	85
NE PAS PERDRE DE VUE L'OBJECTIF PRINCIPAL : L'EMPLOI	87
7. Conclusions : synthèse et réflexions/prolongements critiques	89
7.1 Synthèse	89
QUESTION DE DÉPART, CADRE THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIE	89
LE CONTEXTE	90
CAUSES DES DIFFICULTÉS D'ACCÈS DES PERSONNES ANALPHABÈTES AUX SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL DÉMATÉRIALISÉS	90
CONSÉQUENCES DES DIFFICULTÉS D'ACCÈS AUX SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL DÉMATÉRIALISÉS POUR LES PERSONNES EN DIFFICULTÉ AVEC L'ÉCRIT	93
ANALYSE D'UN SERVICE D'INTÉRÊT GÉNÉRAL : ACTIRIS	95
7.2 Réflexions à partir des résultats/prolongements critiques	98
LES DIFFICULTÉS DE LECTURE ET D'ÉCRITURE, ORIGINE ET AMPLIFICATEUR DE TOUTES LES DIFFICULTÉS D'ACCÈS AUX SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL DÉMATÉRIALISÉS	98
L'APPROPRIATION DU NUMÉRIQUE PAR LES CITOYENS, PAS UNE SIMPLE QUESTION DE TEMPS	99
UN PAS DE PLUS VERS LA RESPONSABILISATION ET L'ACTIVATION GÉNÉRALISÉE DES PERSONNES FRAGILISÉES	100

LA « DISQUALIFICATION » ET LA CATÉGORISATION DES CITOYENS EN DIFFICULTÉ AVEC L'ÉCRIT ET/OU LE NUMÉRIQUE	101
DE QUELLE AUTONOMIE PARLONS-NOUS ?	102
8. Recommandations	104
8.1 Recommandations générales pour améliorer l'accessibilité des services d'intérêt général aux personnes en difficulté avec l'écrit	104
8.2 Recommandations pour améliorer l'accessibilité d'Actiris et de ses services aux personnes en difficulté avec l'écrit	105
9. Bibliographie	107
10. Annexes	110
10. 1 Grille d'entretien pour des personnes analphabètes sur la digitalisation des services bancaires, Actiris et la mutuelle	110
10.2 Grille d'entretien pour des travailleurs en contact avec des personnes en difficulté avec l'écrit sur la digitalisation des services bancaires, Actiris et la mutuelle	112
10.3 Grille d'entretien pour les personnes responsables de la digitalisation d'Actiris	113

1. Introduction

En 2007, la philologue française Clarisse Herrenschtmidt a publié l'ouvrage : *Les trois écritures, langue, nombre, code*. Cette chercheuse en histoire des signes écrits resitue le numérique dans l'histoire de l'écriture, longue de cinquante-trois siècles. Pour elle, nous sommes témoins de la troisième révolution graphique, après l'écriture et la monnaie frappée, celle de l'écriture numérique.

Une des différences entre ces révolutions est la vitesse à laquelle elles se sont imposées (elles s'imposent) dans notre société. Effectivement, le passage d'une culture orale à une culture où le code écrit est dominant s'est opéré en Europe occidentale suite à un processus long et complexe. « L'écriture s'est lentement introduite dans le contexte », nous dit Herrenschtmidt (2007 : 16). Il n'y a qu'un peu plus d'un siècle que l'instruction est devenue obligatoire (et donc l'apprentissage de la lecture et de l'écriture) en Belgique¹ et même pas cent ans que les autorités considèrent l'ensemble de notre société comme lettrée². D'ailleurs, nous savons que la lecture et l'écriture ne sont pas encore acquises par une partie de la population européenne (un Belge sur dix a des difficultés avec l'écrit³).

La troisième révolution graphique a commencé entre 1936 et 1948 avec les débuts de l'écriture informatique. Aujourd'hui, le numérique s'impose rapidement dans notre société. En Europe, la numérisation des services d'intérêt général a commencé il y a environ vingt ans. Ce processus a été accompagné d'une diminution des plages d'ouverture des guichets (voire de leur fermeture), de l'installation de répondeurs automatiques pour les services téléphoniques ou de l'obligation d'avoir une adresse email pour communiquer avec l'administration.

La pandémie de COVID-19 et les mesures pour la combattre ont fortement accéléré cette conversion vers le tout numérique. En mars 2020, du jour au lendemain, la plupart des guichets des services d'intérêt général ont fermé. Les seuls moyens permettant de contacter ces services ont été le téléphone et/ou la voie numérique. Alors que nous nous attendions à ce que, lors du déconfinement progressif, ces services rouvrent les canaux de communication non numériques ; nous assistons à l'imposition par le fait accompli du numérique comme canal largement privilégié par les services d'intérêt général. Malgré le fait que des milliers d'adultes ne savent pas utiliser les technologies numériques (quatre Belges sur dix sont en situation de vulnérabilité face à la numérisation croissante de la société⁴), les guichets restent fermés ou peu accessibles.

En 2012, le Groupe d'experts de haut niveau de l'Union européenne sur la lutte contre l'illettrisme a présenté un rapport lors d'une conférence organisée par la présidence du Conseil de l'Union européenne. Ce rapport dénonce entre autres le fait que :

« 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. » (2012 : 3)

1 La loi du 19 mai 1914 décrète l'enseignement primaire pour les enfants et adolescents âgés de six à quatorze ans obligatoire.

2 En Belgique, le dernier recensement du taux d'alphabétisation a été réalisé en 1947. Seuls 0,9 % des jeunes de 15 à 20 ans étaient analphabètes, contre 8,5% chez les personnes âgées de plus de 60 ans. Mais, « les expériences du mouvement d'alphabétisation indiquent en effet qu'il n'est pas encore question d'une véritable alphabétisation de la population belge, ni d'ailleurs de celle des autres pays industrialisés, dans la deuxième moitié du 20^{ème} siècle. » (Goffinet, Sylvie-Anne et Dirk Van Damm, 1990. *Alphabétisme fonctionnel en Belgique*. Bruxelles : Fondation Roi Baudouin et Hambourg : Institut de l'Unesco pour l'Education, p. : 8)

3 Lire et Écrire, 2018. *En Belgique, 1 adulte sur 10 a des difficultés pour lire et écrire*, <https://lire-et-ecrire.be/En-Belgique-1-adulte-sur-10-a-des-difficultes-pour-lire-et-ecrire>

4 Brotcorne, Périne et Ilse Mariën, 2020. *Inclusion numérique. Baromètre de l'inclusion numérique*. Bruxelles : Fondation Roi Baudouin, p. : 4.

Dans cette étude, nous allons nous confronter à ce paradoxe. Depuis 2019, Lire et Écrire Bruxelles⁵ mène une enquête pour saisir **dans quelle mesure et comment la numérisation des services d'intérêt général et la réduction (voire la disparition) des canaux de communication traditionnels (tels que le papier, le téléphone et les guichets) entre ces services et leurs publics, influencent l'accès aux droits et aux services des personnes analphabètes à Bruxelles.** Dans ce cadre, nous présentons un panorama général des difficultés d'accès aux services ainsi que des conséquences de ces difficultés. Ensuite, nous nous penchons sur un cas particulier, celui de l'office service régional bruxellois de l'emploi : Actiris. Pour ce faire, nous avons réalisé une revue de la littérature, nous avons analysé certains processus administratifs et certaines interfaces des services d'intérêt général et nous avons interviewé trente-deux personnes : des citoyens et des citoyennes en difficulté avec l'écrit, des travailleurs et des travailleuses d'associations qui accompagnent ce public et d'Actiris.

Nous espérons que le lecteur pourra comprendre les situations de fragilité et d'impuissance, ainsi que les tracasseries quotidiennes que vivent des milliers de nos concitoyens tous les jours face aux institutions qui sont censées leur garantir l'accès aux services et aux droits.

Nous tenons à remercier les personnes qui ont prêté leur temps et leurs connaissances pour parler avec nous, ainsi que les personnes qui ont nourri notre travail avec leurs relectures et leurs commentaires.

.....
5 Le mouvement Lire et Écrire est composé de huit régionales wallonnes et d'une régionale bruxelloise ainsi que de trois coordinations dont la bruxelloise. Créée par les mouvements ouvriers chrétien et socialiste, l'asbl Lire et Écrire considère que l'alphabétisation est un droit fondamental pour tous. Lire et Écrire Bruxelles dispose de cinq centres d'alphabétisation (appelés *centres alpha*) et assure la coordination des actions d'alphabétisation sur le territoire des dix-neuf communes de la Région de Bruxelles-Capitale.

2. Question de départ, cadre théorique et méthodologie

2.1 La construction du sujet d'étude et le plan

En septembre 2018, nous, l'équipe Recherche de Lire et Écrire Bruxelles, avons été sollicités par nos collègues pour animer une formation sur l'accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication pour les personnes en difficulté avec l'écrit et sur l'utilisation qu'elles en font. A ce moment, nous avons fait une première revue de la littérature dédiée à ce sujet et nous n'avions rien trouvé sur ce sujet en relation avec les adultes en difficulté avec l'écrit. Nous avons donc décidé de faire nous-mêmes un sondage parmi les apprenantes et les apprenants de Lire et Écrire Bruxelles.

Entre 2018 et 2019, 109 personnes en formation en alphabétisation dans notre association ont participé à ce sondage à propos de leur accès aux technologies numériques et de l'usage qu'elles en font. Une des questions soulevées lors de ce sondage concernait l'accès aux « services d'intérêt général, publics ou privés, indispensables pour exercer certains droits sociaux et économiques » pour les personnes en situation d'analphabétisme (Galván Castaño 2019). Le sujet de cette recherche découle de ce questionnement.

Après un processus de lecture, de réflexion et de débat, nous avons choisi d'étudier dans quelle mesure et comment la numérisation des services d'intérêt général et la réduction (voire la disparition) des canaux de communication traditionnels (tels que le papier, le téléphone et les guichets) entre ces services et leurs publics, influencent l'accès aux droits et aux services des personnes analphabètes à Bruxelles. Comme le sujet est vaste et que nos moyens sont limités, il fallait donc circonscrire le sujet de recherche.

Nous avons décidé de réaliser une étude de cas de trois services d'intérêt général : les mutualités de santé, les banques et Actiris. Nous avons choisi les mutualités en raison de leur caractère fondamental dans le système de sécurité sociale belge. Nous avons opté pour les services bancaires parce qu'une grande partie des apprenants et apprenantes ont pointé la dématérialisation des services bancaires comme étant une difficulté majeure dans leur vie lors du sondage. Nous avons décidé de travailler sur Actiris car les personnes analphabètes ont beaucoup de difficultés pour chercher et pour trouver un emploi sur le marché du travail bruxellois. De plus, une des missions de Lire et Écrire Bruxelles est d'accompagner les personnes en difficulté avec l'écrit dans leur recherche d'un emploi. Il s'agit du Service Alpha-Emploi.

Nous avons planifié de commencer le travail de terrain en mars 2020, moment auquel la crise sanitaire est venue perturber notre étude. Du jour au lendemain, les services d'intérêt général ont fermé leurs guichets et la dématérialisation s'est imposée d'elle-même. Les citoyens analphabètes se sont retrouvés dans l'incapacité de réaliser leurs démarches administratives. Les travailleurs des associations ont dû gérer des urgences sociales et économiques et l'augmentation des demandes d'aide à la gestion administrative. La question s'avérait encore plus pertinente qu'auparavant. Nous avons donc décidé de continuer notre étude malgré les difficultés induites par la crise sanitaire avec les possibilités liées à la situation.

Un premier constat a été que les personnes interviewées avaient besoin de s'exprimer. Nous avons décidé de ne pas leur couper la parole dans un moment si difficile, si angoissant. Ces personnes nous ont fait part de leurs problèmes d'accès à un grand nombre de services d'intérêt général dématérialisés.

Le défi a été de sélectionner et d'analyser les données obtenues. Rapidement, nous nous sommes rendu compte que les obstacles rencontrés par ces personnes face à la dématérialisation se répétaient. A maintes reprises, les personnes interviewées nous ont parlé de la difficulté d'utiliser une boîte email ou de l'importance du guichet. Les services d'intérêt général cités par les personnes étaient très variés : mutualités de santé, services bancaires, services communaux, ceux liés aux allocations d'études ou aux allocations familiales, etc.

De plus, les conséquences de ces difficultés étaient similaires, quel que soit le service dématérialisé en question : le non-recours aux droits, la perte de temps, les coûts supplémentaires. Nous avons donc décidé de consacrer deux chapitres de cette étude à la présentation de ce cadre général.

Dans le quatrième chapitre, nous présentons les résultats obtenus quant aux difficultés des personnes analphabètes pour accéder aux services d'intérêt général à cause de leur dématérialisation. Nous voulons montrer les difficultés d'accès qu'ont, en général, les personnes analphabètes quand les services priorisent le numérique et limitent l'accès aux autres canaux de communication.

Dans le cinquième chapitre, nous expliquons les conséquences de la dématérialisation des services d'intérêt général sur les personnes en difficulté avec l'écrit. La première partie de ce chapitre est dédiée au non-recours aux droits et aux services à cause des difficultés d'accès décrites au quatrième chapitre. La deuxième partie s'intéresse aux autres conséquences sur la vie des personnes : le temps consacré, les coûts supplémentaires et la perte d'autonomie.

Dans le sixième chapitre, nous présentons les résultats d'une étude de cas : la dématérialisation d'Actiris. Nous avons considéré pertinent d'analyser en détail la dématérialisation d'un service d'intérêt général pour éviter de penser ces services comme un ensemble uniforme. En effet, les services ont des objectifs, des moyens et des usagers très différents qui conditionnent leurs enjeux.

Actiris a pour but fondamental de mettre en œuvre le droit au travail à Bruxelles. C'est pourquoi dans ce chapitre, nous avons posé un regard sur le marché de l'emploi bruxellois et la place qu'il réserve aux travailleurs en difficulté avec l'écrit.

Nous avons analysé en profondeur l'interface proposée par Actiris (MyActiris) à partir des récits des chercheurs d'emploi et des travailleurs qui les accompagnent. De plus, nous avons créé notre propre compte MyActiris pour comprendre de la manière la plus fine possible les témoignages recueillis.

Le rapport établi entre les usagers et Actiris fait aussi l'objet de notre analyse dans ce chapitre. Les personnes savent bien qu'Actiris peut les aider dans la recherche d'un emploi, mais aussi qu'Actiris peut les contrôler et les sanctionner si cet organisme considère qu'elles ne font pas suffisamment d'efforts dans cette quête. Actiris sait que les usagers de ses services sont majoritairement peu formés (Actiris 2020 : 50), qu'il y a des usagers en difficulté avec l'écrit et/ou avec le numérique. Alors, dans ce contexte, quelle est la stratégie de dématérialisation choisie par Actiris? Et dans ce cadre, quelle place y a-t-il pour les besoins des personnes analphabètes à la recherche d'un emploi?

Même si notre réflexion et nos choix méthodologiques initiaux se sont basés sur trois cas (mutualités, services bancaires et Actiris), nous avons décidé de présenter dans cette étude uniquement les résultats concernant Actiris. Les résultats concernant les mutualités et les banques feront l'objet de deux publications ultérieures.

2.2 La revue bibliographique et le choix du cadre théorique

La dématérialisation des services publics a déjà été étudiée par les sciences sociales, spécialement à partir de la crise sanitaire (qui a supposé une accélération de ce processus). Pourtant, très peu d'articles et d'études sur ce sujet prennent en compte les difficultés et les effets de cette transformation sur les adultes en difficulté avec l'écrit.

Deux publications nous ont aidés à créer notre cadre théorique pour cette étude :

- L'étude *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),
- L'article *Le non-recours : définition et typologie* réalisé par Philippe Warin, chercheur en analyse des politiques publiques et responsable scientifique de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE) de l'Université de Grenoble-Alpes (2010).

Dans leur étude, Bonnetier, Brotcorne et Vendramin analysent la manière dont les services d'intérêt général s'adaptent aux besoins et aux difficultés des personnes éloignées du numérique. Elles ont choisi de questionner l'inclusion numérique à partir de la stratégie de ces institutions et du point de vue des travailleurs impliqués dans sa conception. Cette étude analyse trois organismes actifs dans les domaines de la mobilité, de la santé et de l'administration. Dans notre recherche, nous avons aussi décidé de faire des études de cas, mais depuis le point de vue de l'utilisateur en difficulté avec l'écrit.

Concernant l'analyse du non-recours aux droits, nous avons choisi la définition et les typologies de non-recours proposées par Warin :

« 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)

Nous considérons que cette définition est très intéressante parce qu'elle élargit le questionnement du non-recours aux services publics. Cette définition nous permet d'évaluer l'accès et les conditions de réception de l'offre de services d'intérêt général à Bruxelles.

Warin propose trois formes de non-recours : non-connaissance, non-demande et non-réception (2010 : 5). Il faut savoir que les formes se combinent ou se succèdent de façon assez courante (2010 : 6). En effet, les typologies sont une façon artificielle d'organiser une réalité qui est souvent plus complexe.

A partir de cette définition et de cette typologie, nous avons analysé comment les effets de la numérisation des services d'intérêt général et la réduction (voire la disparition) des canaux de communication traditionnels (tels que le papier, le téléphone et les guichets) entre ces services et leurs publics, influencent l'accès aux droits et aux services des personnes analphabètes à Bruxelles.

Concernant la situation du non-recours aux droits à Bruxelles, le rapport de l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, *Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise* (2017), nous a aidés à comprendre les enjeux propres au système de sécurité sociale belge.

La question de l'analphabétisme reste toujours peu étudiée. Malgré tout, nous avons trouvé quelques publications qui s'intéressent à ce problème, en lien avec les inégalités numériques (Aouici et al. 2021; Brotcorne 2020, Brotcorne et al., 2020), ou en lien avec l'accès aux droits (Koubi 2013; Chauveaud et al. 2016; Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale 2017). C'est pourquoi, nous considérons qu'il est pertinent d'étudier en profondeur les difficultés d'accès aux droits et aux services dématérialisés pour les personnes en difficulté avec l'écrit.

Enfin, notre étude a été menée parallèlement au travail de recherche de notre collègue Marie Zune. Son rapport *Inégalités numériques au temps de la crise sanitaire COVID-19 dans le*

secteur associatif en Cohésion sociale priorités alpha-FLE et soutien scolaire (2022) détaille les difficultés vécues par les personnes qui travaillent en alphabétisation et en soutien scolaire à Bruxelles ainsi que par leurs publics en matière numérique lors de la crise sanitaire due au COVID-19. Depuis mars 2020, ces associations ont dû se confronter à des enjeux inédits : créer du lien, accompagner et former à distance en utilisant les outils numériques un public en difficulté avec l'écrit et/ou avec ces technologies... alors que les bénévoles et les personnes employées dans ces associations, ainsi que les associations elles-mêmes, souffrent aussi des inégalités numériques. Pendant des mois, nous avons partagé avec Zune des questionnements et des réflexions autour du contexte sanitaire et sociétal et de la transformation numérique qui ont enrichi cette étude.

2.3 Les termes employés

Nombreux sont les termes et les néologismes que nous écoutons tous les jours pour décrire la transformation numérique. Nous allons présenter un bref glossaire des termes que nous avons choisis.

Nous considérons les termes **numérisation** et **digitalisation** comme des synonymes. L'adjectif « numérique » vient du latin « *numerus* » et signifie « représentation par nombres ». Le terme anglais « *digital* » vient de « *digit* », qui en anglais signifie « chiffre ». Le numérique (le digital) est, à la base, un langage créé à partir d'un code binaire (constitué d'une série de 0 et de 1) qui permet aux différentes technologies numériques de communiquer entre elles et d'échanger des informations. Par **numérisation**, nous comprenons un ensemble d'usages, de domaines et de technologies permettant de transformer les informations d'un support (texte, image, audio, vidéo) en code binaire. Par exemple, la numérisation, dans le contexte de l'administration des archives, est la conversion en masse des documents sous forme de fichiers informatiques.

Le terme **dématérialisation** est utilisé couramment comme le processus de numérisation et de réduction du papier qui est associée à cette transformation. Voilà pourquoi ce terme est souvent traduit en anglais par *paperless office*. La dématérialisation d'un organisme vise à permettre une gestion entièrement numérique des données ou des documents produits en interne ou émanant des partenaires (administrations, usagers, fournisseurs, etc.).

Dans le contexte actuel, nous observons que beaucoup de services d'intérêt général cherchent à fournir de préférence leurs services aux citoyens par le canal numérique. Les autres voies « traditionnelles », le papier, le guichet, le téléphone, deviennent subsidiaires. Il s'agit de la stratégie « **numérique par défaut** » (Commission européenne 2016 : 4). Sous l'égide de cette logique, ces services sont en train de réduire (voire de fermer) ces autres voies d'accès (Yates et al. 2015 : 158).

Certains auteurs ont commencé à utiliser le terme *déshumanisation* pour faire référence à la perte de relations humaines qui entraîne la réduction (voire la disparition) des accueils physiques (les guichets). Nous considérons que ce terme peut être porteur de confusion puisque la déshumanisation renvoie en psychologie sociale au processus par lequel un individu, ou un groupe d'individus, perçoit et traite d'autres êtres humains comme inférieurs au genre humain.

Dans ce texte, nous utiliserons de façon générale le terme dématérialisation comme le processus qui englobe la numérisation des services et la réduction (voire la disparition) des autres canaux de communication que nous considérons comme étant matériels : le papier bien évidemment, mais aussi les accueils physiques (les guichets) et les services téléphoniques. Nous prendrons donc une définition large de la notion de dé-matérialisation des services.

Pour Périne Brotcorne et Ilse Mariën, « les **technologies numériques** renvoient à la fois à des supports (l'ordinateur, le smartphone, la tablette et les autres objets connectés), à des outils (un logiciel bureautique, comme Word, ou un logiciel de communication, comme celui d'envoi d'emails) et à des applications (comme celles de GPS ou des banques en ligne, par exemple) ainsi qu'aux pratiques associées. » (2020 : 2)

Le terme « fracture numérique » est une expression qui est devenue populaire. Elle « désigne diverses formes d'inégalités liées à la diffusion et à l'appropriation massives des technologies numériques dans la vie quotidienne » (Brotcorne et al. 2020 : 2).

Mais, comme Brotcorne et Mariën, nous trouvons qu'il est plus approprié de parler d'inégalités numériques au pluriel. Les personnes se trouvent rarement d'un côté ou de l'autre de cette « fracture ». Souvent, les citoyens ont accès à certains supports, mais pas à d'autres. Les usages des technologies numériques sont aussi très variés. Ces différents accès et usages sont en lien avec le capital économique, social et culturel des personnes et ils ont des conséquences importantes sur leur participation sociale. Comme Brotcorne l'expliquait dans son article « Inégaux face aux technologies numériques : un problème d'accès ? » :

« Ce ne sont donc pas les variations dans l'accès et les usages qui révèlent les phénomènes d'inégalités numériques, mais leur incidence sur la capacité des personnes à tirer profit des possibilités offertes par les technologies pour mener leurs propres projets et renforcer leur participation à la société. » (Brotcorne 2016)

Pour Brotcorne et Mariën, le terme **inégalités numériques** inclut trois types d'inégalités (2020 : 2) :

Les **inégalités d'accès aux technologies numériques** « renvoient aux disparités relatives aux équipements technologiques (ordinateur, tablette, smartphone) et à l'accès à une connexion internet. Elles font aussi référence aux différences relatives à la qualité des équipements et de la connexion. Ces inégalités se nomment communément 'fracture numérique du premier degré'. »

Les **inégalités d'usage des technologies numériques** « renvoient aux disparités relatives aux compétences nécessaires pour les maîtriser ainsi qu'à l'intensité et à la nature de leur utilisation, une fois la barrière de l'accès franchie. Cette deuxième forme d'inégalité rappelle que l'accès aux technologies est loin de conduire automatiquement à leur utilisation effective, autonome et réflexive. (...) Ces inégalités se nomment communément la 'fracture numérique du deuxième degré'. »

Les **inégalités liées aux implications sociales de ces différences d'accès et d'utilisation** « renvoient aux capacités inégales des individus à transformer les opportunités offertes par les technologies numériques, et par l'internet en particulier, en bénéfices effectifs sur le plan de l'intégration dans les divers domaines de la vie sociale, comme l'éducation, l'emploi, la vie administrative et citoyenne. Ces disparités sont susceptibles de générer des phénomènes de discrimination, comme le non-recours aux droits, par exemple. Elles se nomment communément la 'fracture numérique du troisième degré'. »

Bonnetier, Brotcorne et Vendramin mettent en avant que l'objectif commun des différents **services d'intérêt général** est « de répondre à des besoins collectifs évoluant dans le temps et dans l'espace » (Caponetti et al., 2016, cité par Bonnetier et al. 2019 : 18). Ces services peuvent prendre diverses formes organisationnelles : institutions publiques, associations, mutualités, etc. En général, neuf catégories d'activités sont considérées comme étant d'intérêt général (Caponetti et al., 2016, cité par Bonnetier et al. 2019 : 19) :

1. les services généraux des administrations publiques ;
2. l'éducation ;
3. l'action sociale au sens large y compris le système d'assurance sociale couvrant divers risques (maladie, vieillesse, accidents du travail, chômage) ;
4. la santé ;
5. les services de proximité appelés urbains parce qu'ils se sont d'abord développés dans des espaces urbains, mais qui ne sont pas réservés aux habitants des espaces urbains (distribution, d'eau, traitements des déchets, etc.) ;
6. les réseaux de communication dont les transports publics ;
7. le secteur de l'énergie (distribution de gaz, d'électricité) ;
8. le secteur du logement ;
9. les loisirs et la culture.

On peut aussi considérer certains services financiers comme des services d'intérêt général, tels que le service bancaire universel⁶.

En Belgique, les services d'intérêt général sont régis par trois principes juridiques :

- le principe d'égalité : qui implique qu'aucune distinction ne soit faite entre usagers quant à l'accès au service public comme au service rendu lui-même.
- Le principe de continuité : qui implique la permanence des services essentiels pour la vie sociale.
- Le principe de mutabilité ou d'adaptabilité : qui implique l'ajustement des services à l'évolution à la fois des besoins des usagers et des innovations technologiques.

D'autres principes continuent à être débattus sur le plan européen. C'est le cas pour le principe d'accessibilité (sociale, économique et géographique), pour le principe de neutralité et pour le principe de transparence.

En suivant la proposition de notre collègue de Lire et Écrire Wallonie Sébastien Van Neck, nous avons décidé d'utiliser d'avantage le terme **accès** pour mettre en lumière les dispositifs proposés par les services d'intérêt général pour les atteindre (2021 : 6). Le terme **non-recours** est par contre priorisé pour décrire les possibilités de bénéficier des droits et des services auxquels les personnes pourraient prétendre (Warin 2010 : 5).

2.4 La méthodologie choisie

L'objectif de cette étude est de comprendre dans quelle mesure et comment la dématérialisation (comprise comme la numérisation et la disparition progressive des autres canaux de communication : papier, téléphone, guichet) des services d'intérêt général influence l'accès aux droits et aux services des personnes en difficulté avec l'écrit. Pour ce faire, nous avons choisi d'utiliser une **méthodologie qualitative** car elle est la plus indiquée pour étudier avec finesse les difficultés d'accès des personnes analphabètes aux services d'intérêt général à l'ère de la dématérialisation. Cette méthodologie est aussi la plus adéquate pour retracer les parcours que doivent réaliser les citoyens pour accéder aux droits et aux services. Nous avons donc interviewé une trentaine de personnes : des usagers des services qui sont en difficulté avec l'écrit ainsi que des travailleurs d'associations et d'Actiris.

Nous avons aussi réalisé une analyse de certaines démarches administratives citées par les personnes interviewées. De plus, nous avons créé notre propre compte MyActiris et nous avons essayé de reproduire toutes les démarches à réaliser par les usagers à la recherche d'un emploi.

Notre intention n'a jamais été de connaître le nombre exact de personnes analphabètes qui n'ont pas eu accès à leurs droits et aux services d'intérêt général. D'ailleurs, cette information est très difficile à obtenir même avec une démarche quantitative. Warin explique les difficultés de ce type d'enquête dans son article « Le non-recours : définition et typologies » (2010). Selon l'approche orthodoxe, le taux de non-recours aux droits se calcule à partir du différentiel entre la population potentiellement éligible et la population éligible et effectivement bénéficiaire. Mais, mesurer la population potentiellement éligible est souvent très difficile (Warin 2010 : 2).

Dans notre cas, la difficulté est double (et presque impossible à surmonter avec les données disponibles⁷) : nous devrions pouvoir dénombrer le nombre de personnes qui ont des difficultés avec l'écrit parmi la population potentiellement éligible.

6 https://ec.europa.eu/competition/state_aid/overview/new_guide_eu_rules_procurement_fr.pdf, pp.: 23-24.

7 « En absence d'enquête en Fédération Wallonie-Bruxelles sur le nombre de personnes en difficultés importantes par rapport aux savoirs de base, Lire et Écrire estime que 10 % des adultes sont concernés par ces difficultés. Un chiffre relativement bas quand on le compare aux résultats obtenus par les enquêtes menées dans des régions ou pays proches. » (Lire et Écrire, 2018. *En Belgique, 1 adulte sur 10 a des difficultés pour lire et écrire*).

LES ENTRETIENS APPROFONDIS

L'entretien semi-directif est une méthode de recherche qualitative qui permet aux personnes interviewées de s'exprimer ouvertement. Cela leur permet de relater leurs expériences, leurs pensées et leurs émotions.

Toutefois, cette méthode a des limites. Comme le sociologue français Pierre Bourdieu nous le rappelle dans son ouvrage *La misère du monde*, l'entretien, en tant que mise en relation entre deux personnes, est un acte social influencé par le social (1993 : 903). L'intervieweur et l'interviewé ont des positions différentes : l'intervieweur décide des objectifs de l'entretien, c'est lui qui questionne, écoute et analyse. Les personnes interviewées sélectionnent les paroles et les histoires qu'elles veulent raconter à la personne qui réalise l'entretien. Le lieu et le moment de l'entretien sont aussi des facteurs qui jouent sur la manière dont les personnes posent les questions et y répondent.

A cause de la crise sanitaire, nous avons dû réaliser certains entretiens par visioconférence ou par téléphone alors que d'autres ont été réalisés en présentiel en respectant les mesures sanitaires en vigueur (port du masque, distance de sécurité,...). Rapidement, le téléphone s'est avéré un moyen de communication insatisfaisant pour interviewer les personnes analphabètes. Même si les deux personnes interviewées par téléphone étaient averties de notre appel par l'agent d'accueil de leur association, nous avons senti qu'elles n'étaient pas à l'aise pour parler avec une inconnue au téléphone. Ces entretiens ont été plus courts et moins riches. C'est pourquoi, nous avons décidé de ne plus utiliser ce procédé. Concernant les entretiens réalisés par écrans interposés ou en présentiel avec port du masque, nous supposons que nous avons perdu une partie de l'information non verbale. Vu le contexte exceptionnel, nous avons réalisé les entretiens avec les moyens disponibles.

Nous avons préservé l'anonymat des personnes interrogées en les désignant par de faux prénoms.

LES PERSONNES INTERVIEWÉES EN DIFFICULTÉ AVEC L'ÉCRIT

Nous avons interviewé quatorze personnes analphabètes qui fréquentent trois associations dans cinq quartiers différents de Bruxelles (une association compte plusieurs antennes). Douze personnes réalisent une formation en alphabétisation et trois sont accompagnées par un service d'aide à l'emploi (une personne est à la fois en formation et accompagnée dans la recherche d'un travail). Tous les entretiens ont été individuels.

Sept personnes interviewées sont au chômage, quatre sont sans revenus et une dépend du CPAS, deux sont à la retraite. Le français n'est pas la langue maternelle de la plupart des personnes interviewées; certaines le maîtrisent, d'autres sont en cours d'apprentissage. Abdelali et Marie habitent en Belgique depuis moins de dix ans.

N°	Faux prénom	Sexe	Statut socioprofessionnel	Fréquente une association en tant que	Quartier de l'association	Entretien
1	Lamya	Femme	Chômeuse	Chercheuse d'emploi accompagnée	Molenbeek	En personne
2	Yvonne	Femme	Chômeuse	Apprenante	Saint-Gilles	En personne
3	Abdelali	Homme	CPAS, réfugié	Apprenant	Saint-Gilles	En personne
4	Nour	Femme	(Pré)Retraitée	Apprenante	Saint-Gilles	En personne
5	Kasmia	Femme	Sans revenus	Apprenante	Saint-Gilles	En personne
6	Marie	Femme	Sans revenus	Apprenante et chercheuse d'emploi accompagnée	Saint-Gilles et Molenbeek	En personne
7	Fariza	Femme	Chômeuse	Apprenante	Anderlecht	En personne
8	Fadela	Femme	Chômeuse	Apprenante	Anderlecht	En personne
9	Mila	Femme	Sans revenus	Apprenante	Anderlecht	Par téléphone
10	Safia	Femme	Chômeuse	Chercheuse d'emploi accompagnée	Molenbeek	En personne
11	Nelly	Femme	Chômeuse	Apprenante	Laeken	Par téléphone
12	Oumaya	Femme	Chômeuse	Apprenante	Schaerbeek	En personne
13	Barbara	Femme	Retraitée	Apprenante	Schaerbeek	En personne
14	Valérie	Femme	Sans revenus	Apprenante	Schaerbeek	En personne

La situation sanitaire a fortement influencé nos possibilités d'entrer en contact et d'interviewer des personnes analphabètes : les formations en présentiel ont été arrêtées ou restreintes en 2020 et en 2021. Beaucoup d'apprenants ont décidé de ne pas fréquenter les locaux des associations en raison du risque sanitaire. Par conséquent, nous n'avons pas été en mesure de réaliser autant d'entretiens que souhaité auprès des personnes en situation d'analphabétisme. Nous aurions voulu interviewer plus d'hommes. Nous aurions aussi souhaité interviewer des personnes en difficulté avec l'écrit qui ne fréquentent pas les associations de leur quartier, afin de pouvoir estimer si le fait de fréquenter ces associations favorise l'accès aux droits et aux services dans un contexte de numérisation et de réduction (ou fermeture) d'autres canaux de communication. Ces deux points sont des limites méthodologiques de cette étude.

LES TRAVAILLEURS ET LES TRAVAILLEUSES INTERVIEWÉ·E·S

Nous avons interviewé dix-huit travailleurs et travailleuses. Quinze employés de six associations bruxelloises qui travaillent avec un public en difficulté avec l'écrit et trois salariés d'Actiris. Nous avons réalisé deux groupes de discussion : un avec sept travailleurs et travailleuses d'un service d'aide à la recherche d'emploi d'une association, un autre avec deux travailleuses d'Actiris. Pour le reste, les entretiens ont été individuels.

Toutes les associations sont partenaires d'Actiris, deux en tant qu'opérateurs d'emploi et de formation, quatre en tant que services d'aide à l'emploi pour un public spécifique (partenaires qui Accompagnent un Public Spécifique, APS). Trois associations font de la formation en alphabétisation dans le cadre de l'Education Permanente⁸. Quatre associations incluent des actions spécifiques de formation aux technologies numériques. Deux associations travaillent en français et en néerlandais, quatre exclusivement en français.

⁸ En Belgique, une organisation d'éducation permanente est une association qui a pour objectif de favoriser et de développer, principalement chez les adultes : une prise de conscience et une connaissance critique des réalités de la société ; des capacités d'analyse, de choix, d'action et d'évaluation et des attitudes de responsabilité et de participation active à la vie sociale, économique, culturelle et politique.

Nous avons interviewé dix personnes qui travaillent dans des services d'aide à l'emploi pour des publics spécifiques, soit comme « conseillers emploi » (Rachel, Kevin, Laurent, Kristine, Violaine, Alice, Louis, Aïcha), soit comme agente d'accueil (Sylvie), soit comme coordinatrice du service (Lisa). Cinq personnes travaillent pour un opérateur de formation, trois en tant qu'agents d'accueil et de guidance (Nicole, Eliane, Guy), une en tant que responsable pédagogique (François) et une en tant que coordinatrice (Miriam). Tous sont des travailleurs de première ligne, sauf Lisa et Miriam.

N°	Faux prénom	Sexe	Poste	Quartier de l'association	Entretien
1	Rachel	Femme	<i>job coach</i>	Molenbeek	En personne, individuel
2	Kevin	Homme	<i>coach</i> de trajectoire de formation	Molenbeek	En personne, individuel
3	Laurent	Homme	<i>coach</i> formation	Molenbeek	En personne, individuel
4	Nicole	Femme	agente de guidance	Saint-Josse-Ten-Noode	Par visioconférence, individuel
5	Lisa	Femme	coordinatrice	Molenbeek	Par visioconférence, groupe de discussion
6	Kristine	Femme	conseillère emploi	Molenbeek	Par visioconférence, groupe de discussion
7	Violaine	Femme	conseillère emploi	Molenbeek	Par visioconférence, groupe de discussion
8	Alice	Femme	conseillère emploi	Molenbeek	Par visioconférence, groupe de discussion
9	Sylvie	Femme	agente d'accueil	Molenbeek	Par visioconférence, groupe de discussion
10	Louis	Homme	conseiller emploi	Molenbeek	Par visioconférence, groupe de discussion
11	Aïcha	Femme	conseillère en recherche d'emploi	Anderlecht	Par visioconférence, individuel
12	Eliane	Femme	agente de guidance	Laeken	Par visioconférence, individuel
13	François	Homme	conseiller pédagogique	Molenbeek	Par visioconférence, groupe de discussion
14	Guy	Homme	agent d'accueil et d'orientation	Molenbeek	En personne, individuel
15	Miriam	Femme	coordinatrice	Molenbeek	Par visioconférence, individuel

De plus, nous avons aussi interviewé trois employés d'Actiris qui ne travaillent pas directement avec le public. Nous avons décidé de ne pas citer le poste de ces travailleurs pour préserver leur anonymat.

N°	Faux prénom	Sexe	Service	Poste	Entretien
1	Inès	Femme	Actiris	--	Par visioconférence, groupe de discussion
2	Anna	Femme	Actiris	--	Par visioconférence, groupe de discussion
3	Baptiste	Homme	Actiris	--	Par écrit

RENSEIGNEMENTS SUR CERTAINES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ET ANALYSE D'UNE INTERFACE

Nous nous sommes rendu compte qu'assez souvent, les personnes interviewées ne comprennent pas complètement les procédures qu'elles doivent réaliser pour recourir à un droit ou à un service. Elles emploient aussi souvent mal les termes ou utilisent des termes non exacts ou anciens.

Pour bien comprendre leurs difficultés et leurs périples, nous avons dû nous renseigner sur certaines procédures et dénominations administratives. Ceci montre que la non-connaissance ou la non-compréhension des démarches pour accéder aux droits et aux services ne sont pas l'apanage des personnes en difficulté avec l'écrit. Ou, en le regardant sous un autre angle, ce constat montre la complexité des procédures et des termes à maîtriser pour recourir aux droits et aux services d'intérêt général à Bruxelles. Par exemple, Safia nous a raconté son périple pour contester la décision du médecin-conseil de sa mutuelle à propos de son incapacité de travail prolongée. Nous avons dû nous informer sur la procédure exacte à réaliser afin de comprendre ses démarches et les demandes que lui faisaient les différents organismes en question.

Parfois, les termes employés par les personnes n'étaient pas exacts et nous avons dû déduire le terme approprié à partir des données disponibles et du statut socio-économique de la personne. Par exemple, Nour nous a parlé de son « statut VIPO », alors que ce statut a été remplacé par le statut BIM (Bénéficiaire de l'intervention majorée) il y a des années.

Pour nous renseigner, nous avons consulté les interfaces des services en question et d'autres pages web. Mais, incontestablement, il aurait été intéressant d'essayer de se renseigner via les services téléphoniques, les guichets et le courrier-papier, comme les personnes analphabètes doivent le faire.

De plus, nous avons créé notre propre compte MyActiris afin de comprendre finement les difficultés que nous décrivaient les chercheurs d'emploi et les travailleurs qui les accompagnent. Nous avons réalisé tous les pas nécessaires pour remplir notre profil et pour répondre à une offre d'emploi sur l'interface en question.

3. Contexte

Dans ce chapitre, nous allons illustrer à gros traits le contexte dans lequel se situe notre question de recherche, un contexte de transformation majeure et globale. Nous allons d'abord décrire qui sont les personnes analphabètes et dans quelle mesure elles avaient des difficultés d'accès aux droits et aux services avant la dématérialisation des services d'intérêt général. Ensuite, nous allons raconter le processus de dématérialisation des services d'intérêt général. Enfin, nous allons expliquer les difficultés d'accès des citoyens (lettrés ou non lettrés) induites par cette transition vers une administration dématérialisée.

Certaines personnes (lettrées ou non lettrées) rencontraient déjà des difficultés pour accéder et recourir à leurs droits et aux services à Bruxelles avant la dématérialisation des services d'intérêt général. Les raisons en étaient diverses (et elles sont encore à l'ordre du jour) : manque d'information, modalités d'accessibilité, complexité des dispositifs, changements légaux, multiplication des critères et des démarches (Noël 2021). Sans surprise, les personnes qui avaient plus souvent des difficultés pour faire valoir leurs droits étaient celles qui ne maîtrisaient aucune des deux langues régionales, qui avaient des difficultés avec la lecture, l'écriture et la compréhension des termes administratifs et juridiques (Observatoire de la santé et du social de Bruxelles 2017 : 16).

3.1 Les personnes en situation d'analphabétisme : nombre, conditions de vie et accès aux droits

Lire et Écrire estime que 10 % des adultes en Wallonie et à Bruxelles ont des difficultés de lecture et/ou d'écriture. Ce chiffre est relativement bas si nous le comparons aux résultats obtenus dans les enquêtes menées dans des régions ou pays proches⁹.

Le dernier *État des lieux de l'alphabétisation* réalisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles montre qu'en Région bruxelloise, environ 57.000 personnes, soit 6% des adultes, n'ont jamais obtenu de certificat d'études de base et environ 80.000 sont diplômées au maximum de l'enseignement primaire, soit 9% des adultes. Ce qui fait que 137.000 personnes sur (à peu près) 950.000 adultes habitant Bruxelles pourraient être en difficulté avec l'écrit. La majorité de ces adultes sont des femmes : 8% des Bruxelloises âgées de plus de 18 ans n'ont pas de diplôme, alors que seulement 5% de la population masculine se retrouve dans cette situation (Comité de pilotage permanent sur l'alphabétisation des adultes 2019 : 27). Ces différences de genre sont équivalentes aux inégalités existant dans le monde : selon l'Unesco, 63% des personnes analphabètes adultes (de plus de quinze ans) sont des femmes (479 millions)¹⁰.

Ce n'est pas par hasard s'il y a plus de femmes que d'hommes en difficulté avec l'écrit. L'analphabétisme n'est pas un problème individuel mais a pour cause et conséquence l'oppression et l'exclusion sociale, culturelle, politique et économique. Nous observons ainsi que les personnes analphabètes sont issues des milieux socioéconomiques les plus défavorisés.

En 2018, 1.911 personnes se sont formées en alphabétisation à Lire et Écrire Bruxelles. La majorité de ces personnes sont d'origine étrangère. Leurs statuts socioprofessionnels sont une preuve de la situation de pauvreté et de discrimination qu'elles subissent : 36% des apprenantes et 7% des apprenants n'ont pas de revenus propres ; 35% des femmes et 41% des hommes en formation sont aidés par le CPAS¹¹ ; 11% des femmes et 23% des hommes sont au chômage (Lire et Écrire Bruxelles 2019). L'influence du genre sur l'accès aux revenus professionnels, sociaux ou, même simplement, sur l'accès à des revenus est évidente. A peine 3% des apprenantes et 4% des apprenants travaillent (Lire et Écrire Bruxelles 2019).

9 Lire et Écrire, 2018. *En Belgique, 1 adulte sur 10 a des difficultés pour lire et écrire*, <https://lire-et-ecrire.be/Com-munique-de-presse-1-adulte-sur-10-est-en-difficulte-de-lecture-et-d-ecriture#projection>

10 UNESCO, 2016. *Institute for Statistics*.

11 Centre public d'action sociale.

Nous constatons que les personnes analphabètes ont des difficultés pour trouver un emploi et quand elles en ont un, les conditions de travail sont souvent précaires et pénibles (Galván Castaño 2016).

Le manque de compétences en lecture et en écriture influence l'accès aux droits pour ces personnes fragilisées. Cela était le cas même avant la dématérialisation (ou la dématérialisation totale) des services d'intérêt général. C'est un fait qui est pointé dans diverses études. Par exemple : en 2016, Catherine Chauveaud et Philippe Warin, chercheurs de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE) de l'Université de Grenoble-Alpes, ont publié un rapport sur le non-recours à la Couverture maladie universelle complémentaire (CHU-C) en France. Chauveaud et Warin montrent que l'illettrisme « joue manifestement sur le non-recours par non-demande » (2016 : 30). Ces auteurs expliquent pourquoi l'illettrisme influence la demande :

« L'illettrisme aggrave le risque de non-recours par non-demande du fait que pour les personnes concernées ce n'est pas tant que le dispositif de la CMU-C soit difficile à comprendre, mais plutôt que la démarche administrative pour ouvrir un droit à la CMU-C (comme à d'autres prestations) constitue une véritable épreuve. » (2016 : 46)

En 2017, l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles a publié un rapport sur le non-recours aux droits sociaux et la sous-protection sociale en Région bruxelloise. Ce rapport montre que les personnes qui ne maîtrisent aucune des deux langues régionales, qui ont des difficultés avec la lecture, l'écriture et la compréhension des termes administratifs et juridiques « sont plus exposées au risque d'être précaires mais aussi d'être en sous-protection sociale » (2017 : 16).

En 2021, l'Unité de recherche sur le vieillissement de la Caisse nationale d'assurance vieillesse française (Aouici et al.) a publié un rapport sur la dématérialisation des services publics. Cette étude pointe l'illettrisme comme une des difficultés d'accès aux services publics numériques (2021 : 26, 41, 74).

3.2 Le processus de dématérialisation des services d'intérêt général

Comme le sociologue espagnol Manuel Castells le constatait déjà en 1998 dans son ouvrage *La société en réseaux. L'ère de l'information*, la révolution technologique autour du numérique est en train de modifier la base matérielle de la société à un rythme accéléré. Nous sommes face à un événement historique au moins aussi capital que la révolution industrielle du XVIIIe siècle. Pour Castells, l'ère « informationnelle » repose sur la technologie de la production du savoir, du traitement de l'information et de la communication des symboles.

Depuis vingt ans, que ce soit en Belgique ou ailleurs en Europe, nous assistons à la numérisation croissante des services d'intérêt général. La numérisation se présente comme une opportunité d'amélioration des services rendus aux citoyens et aux entreprises grâce à l'allègement des démarches administratives et à la mise à disposition d'informations. Un autre avantage majeur de la numérisation est l'économie de dépenses réalisée grâce à la réduction des ressources humaines utilisées pour traiter les demandes et fournir les informations et à la « rationalisation du travail » (Koubi 2013).

En 1999, la Commission européenne a publié le document *eEurope - une société de l'information pour tous*. Ce document avait pour objectif de préparer le Conseil européen de Lisbonne qui s'est tenu en 2000. Lors de ce sommet, les quinze États membres se sont fixé comme objectif de faire de l'Union européenne :

« l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde d'ici à 2010, capable d'une croissance économique durable accompagnée d'une amélioration quantitative et qualitative de l'emploi et d'une plus grande cohésion sociale¹² ».

12 https://www.europarl.europa.eu/summits/lis1_fr.htm

Le plan d'action de la Commission européenne *eEurope 2005* a pour but de développer le recours aux services électroniques dans le cadre de l'interaction entre gouvernements et citoyens. En 2010, la Commission européenne a publié une stratégie numérique pour l'Europe¹³. En 2015, la Commission a développé la stratégie pour un marché unique numérique¹⁴. A partir de la publication de ce document, le principe du « numérique par défaut » apparaît dans les plans d'action européens en matière d'administration en ligne. La Commission européenne décrit ce principe dans son *Plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne* :

« Les administrations publiques devraient de préférence, fournir des services par voie électronique (notamment des informations lisibles en machine), tout en conservant d'autres canaux de communication au bénéfice de ceux qui, par choix ou par force, sont hors connexion. » (2016 : 4)

Plusieurs communications suivent ce Plan : les déclarations des États membres de Tallinn en 2017, de Berlin en 2020 et de Lisbonne en 2021 ; ainsi que celle de la Commission européenne en 2021 : *2030 Digital Compass : the European way for the Digital Decade*. Dans ces textes, l'Union européenne réaffirme son soutien à des services publics numériques « par défaut ». En outre, ces textes soulignent l'importance de l'inclusion numérique et des compétences numériques. Cependant, aucune de ces communications ne cite de façon explicite la conservation d'autres canaux de communication hors ligne.

Nous avons demandé à la Direction générale *Connect* de la Commission européenne (organisme responsable de la politique de l'UE concernant l'administration numérique) quel est le positionnement de l'Union européenne concernant la conservation de canaux non numériques avec les administrations publiques. Sa réponse ne laisse pas de doutes : « numérique par défaut ». Les services publics doivent privilégier le canal de communication numérique avec les citoyens, mais les options hors ligne doivent rester disponibles pour les personnes qui ont besoin ou qui les préfèrent.

Les États européens et leurs services publics se sont emparés des technologies numériques de façon différente et à des vitesses différentes. Un des premiers pays qui a numérisé ses services publics a été l'Estonie. Dans ce pays balte, la population possède une carte d'identité numérique depuis 2001, utilise la signature digitale depuis 2002, ou peut voter en ligne depuis 2005. Dans un même temps, il faut savoir que dans ce pays, l'accès à internet est considéré comme un droit fondamental depuis 2000.

En 2011, le gouvernement britannique a fondé l'agence britannique en charge des services numériques, le *Government Digital Service* (GDS). L'objectif de cet organisme était de réaliser une transformation numérique des services de l'État. Elle a inspiré de nombreux pays, dont la France. En octobre 2017, le gouvernement français lance le programme *Action publique 2022*, son objectif est que 100% des services publics français soient accessibles par voie numérique à l'horizon 2022.

Par rapport au déploiement des services publics numériques, la Belgique ne figure pas parmi le peloton de tête ni parmi les derniers de la file européenne. Dans le rapport *Indice relatif à l'économie et à la société numériques 2020*, la Belgique occupe la neuvième place sur les vingt-huit États membres de l'UE (Commission européenne 2020). Concernant le déploiement des services publics numériques, la Belgique obtient la quinzième place. Auparavant, les citoyens belges utilisaient peu les services publics numériques par rapport à l'usage moyen des citoyens européens. Ce rapport souligne certains avancements dans le déploiement de l'administration en ligne à Bruxelles, telles que l'application IRISBox ou l'initiative *Smartcity* dont la Région de Bruxelles-Capitale fait partie.

.....
¹³ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/shaping-digital-single-market>

¹⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex:52015DC0192>

Le Centre d'informatique pour la Région bruxelloise (CIRB) est un organisme d'intérêt public en charge de l'informatique. Il a été créé en 1987. Aujourd'hui, le CIRB se positionne comme un orchestrateur numérique régional de la dématérialisation de la société. En 2019, cet organisme a publié le *Livre blanc des enjeux de la transformation numérique au service des citoyens 2019/24*. Dans ce rapport, le Centre d'informatique pour la Région bruxelloise résume les ambitions numériques des services publics pour la prochaine législature :

- « offrir 100% de démarches en ligne à l'horizon 2024 ;
- organiser un service personnalisé à l'aide des données des administrations ;
- améliorer l'interactivité avec le citoyen via une présence multiterminal et multicanal ;
- offrir à l'administration une plateforme de services unique pour le citoyen. » (2019 : 14)

En mars 2020, une pandémie mondiale due au virus COVID-19 est venue accélérer, amplifier et légitimer la transformation numérique. Du jour au lendemain, les citoyens et les citoyennes ont dû rester à la maison et ne pas côtoyer de personnes en dehors du cercle familial. Les technologies numériques sont presque devenues le seul moyen de travailler, de se former, de s'informer, de communiquer. Dans ce contexte inattendu, les inégalités sociales, économiques et culturelles se sont creusées. Par rapport aux situations de vulnérabilité (voire d'extrême vulnérabilité) sociale et économique dans lesquelles se sont retrouvées les personnes en difficulté avec l'écrit, nous recommandons la lecture du rapport de notre collègue Zune (2022).

Plus particulièrement, la pandémie de COVID-19 est venue changer le rapport entre les services d'intérêt général et les citoyens et les citoyennes. Entre mars et mai 2020, un confinement généralisé a entraîné la fermeture des guichets de la plupart des services d'intérêt général ; des milliers de leurs employés ont été forcés de travailler depuis leur domicile. Les usagers ont été obligés de passer par les technologies numériques pour faire valoir leurs droits et pour accéder aux services d'intérêt général. Cette injonction numérique drastique et violente « a révélé, avec force et de manière douloureuse, la difficulté d'une large part de la population à s'adapter à la norme du 'tout numérique' » (Brotcorne et al. 2020 : 2).

Le déconfinement progressif qui a eu lieu entre mai et octobre 2020 n'a pas provoqué la réouverture des canaux de communication non numériques des services d'intérêt général comme auparavant. A ce moment, la Belgique a fait face à une nouvelle vague de l'épidémie et le gouvernement a imposé une fois de plus des restrictions aux activités. Les mois suivants, les alternances d'ouvertures et de fermetures de certains secteurs ont rythmé la vie des citoyens. Après des mois de restrictions sanitaires, nous nous rendons compte que nous assistons à l'imposition de fait de la dématérialisation des services d'intérêt général : la grande majorité des guichets restent fermés ou peu accessibles. Peu importe que la Commission européenne ait demandé que d'autres canaux de communication soient disponibles « au bénéfice de ceux qui, par choix ou par force, sont hors connexion. » (2016 : 4)

3.3 Les difficultés des personnes (en général) pour accéder aux services d'intérêt général dématérialisés

Nous avons retrouvé diverses publications scientifiques qui analysent les difficultés d'accès des citoyens (de tous les citoyens) aux services publics dématérialisés. Ce sujet d'étude est spécialement répandu en France où le processus de dématérialisation de l'administration a commencé en 2017¹⁵. Par exemple, le Défenseur des droits français a publié le rapport *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics* en 2019. Cette institution française a réalisé une large enquête statistique visant à comprendre les raisons du non-recours aux droits et les difficultés rencontrées au cours des procédures. Les résultats montrent un lien entre le non-recours aux droits et les difficultés d'accès et d'usages du numérique.

.....
¹⁵ Le programme *Action publique 2022* lancé le 13 octobre 2017 vise l'objectif de « 100% de services publics dématérialisés à horizon 2022 ».

Le profil des citoyens qui ont des difficultés d'accès et d'usages du numérique est aujourd'hui bien connu : fondamentalement, les personnes âgées, peu diplômées et/ou qui habitent dans des ménages à bas revenus. Selon le chercheur en sciences sociales français, Pierre Mazet, nous retrouvons les mêmes profils chez les personnes en difficulté avec le « numérique administratif » (2020 : 4). D'ailleurs, les citoyens qui déclarent faire le plus de démarches administratives en ligne et qui en sont les plus satisfaits sont les plus diplômés, ceux qui ont les plus hauts revenus (Credoc 2016, cité par Mazet 2019 : 4).

Selon Mazet, les compétences requises pour l'utilisation des sites administratifs sont multiples et différentes des exigences nécessaires pour d'autres usages en ligne (utilisation ludique, e-commerce, par exemple). Pour une utilisation administrative, les citoyens doivent se repérer dans la succession de pages, avoir une adresse email, maîtriser les procédures d'identification ... De plus, l'utilisation des services publics dématérialisés suppose un minimum d'autonomie administrative afin de se repérer dans l'univers et le langage administratifs (Mazet 2019 : 6).

Dans ce processus de transition numérique, les personnes déjà fragilisées sont vulnérables. Selon plusieurs auteurs, c'est le caractère incontournable du numérique qui peut induire le non-recours aux droits et aux services pour les personnes fragilisées (parmi d'autres : Clementi 2020; Koubi 2013; Mazet 2019 et 2021; Noël 2021; Observatoire de la santé et du social de Bruxelles, 2017).

Les chercheurs de l'ODENORE Helena Revil et Philippe Warin dénoncent le fait que 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 ». En effet, il y a une accumulation d'obstacles puisque la dématérialisation ne résout ni n'allège les problèmes qui étaient déjà présents (Revil, Hélène et Philippe Warin, 2019. « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours » dans Meyer et al. (coord.). *Vie sociale*, N°28. Paris : Cedias-Musée social, p. : 126).

D'ailleurs, certains citoyens qui auparavant étaient complètement « intégrés » dans la société risquent aujourd'hui de ne pas savoir accéder à leurs droits et à des services à cause de la dématérialisation des services d'intérêt général. Nous assistons à une « mise en incapacité » d'une partie de la population générée par un environnement qui a changé et qui exige l'utilisation de nouveaux équipements technologiques et le développement de nouvelles compétences (Mazet 2019 : 7).

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

Dans ce chapitre, nous allons décrire les causes des difficultés rencontrées par les personnes analphabètes pour accéder aux services d'intérêt général suite à leur dématérialisation. C'est-à-dire que nous nous intéressons aux « nouvelles » difficultés induites par la numérisation des services et par la limitation d'autres canaux de communication (guichet, téléphone, papier). Pour ce faire, nous allons nous baser exclusivement sur les témoignages des personnes que nous avons interviewées.

Nous avons décidé d'utiliser notre propre classement des difficultés. Mais il faut noter que nous nous sommes inspirés des dénominations proposées par le Défenseur des droits français dans son rapport *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics* (2019) et par le Haut conseil du travail social français dans une série de fiches sur le travail social et le numérique (2019)¹⁶.

La fiche « Accès et maintien des droits pour tous à l'ère du numérique » vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. Pour ce faire, le Haut conseil du travail social propose de « diagnostiquer l'origine des difficultés » des ayants droits.

Cet organisme français divise les origines des difficultés en deux groupes de problèmes : ceux liés aux possibilités des personnes pour accomplir des démarches en ligne et ceux liés aux dispositifs administratifs en ligne. Les problèmes en lien avec les possibilités des personnes concernent l'accès aux services numériques. Il s'agit de la maîtrise de leurs usages et de l'adhésion des personnes aux supports numériques. Les problèmes des dispositifs en ligne concernent la complexité de la réglementation et sa traduction « numérique ». Ce sont le dysfonctionnement des outils, le manque de prise en compte de la situation singulière de la personne et l'absence d'accueil physique et d'interlocuteur pour traiter les situations complexes. Il est intéressant de signaler que, parmi les difficultés liées à la maîtrise des usages des services numériques, le Haut conseil du travail social cite les difficultés de lecture et d'écriture.

4.1 Les inégalités d'accès aux technologies numériques (appelées aussi « fracture numérique du premier degré »)

Pendant l'année scolaire 2018-2019, nous avons réalisé un sondage auprès de 109 apprenantes et apprenants en alphabétisation à Bruxelles sur leur accès aux technologies numériques et sur l'usage qu'ils en font. Les résultats montrent que les personnes en formation en alphabétisation subissent encore des inégalités d'accès aux nouvelles technologies (Galván Castaño 2019).

Seulement 46% des apprenants interviewés possèdent un ordinateur, alors que 85% des ménages belges¹⁷ en disposent d'un en 2017 (Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2018 : 101). Selon le sondage que nous avons réalisé, les tablettes sont presque aussi populaires parmi les apprenants que parmi les ménages belges en général. Le téléphone portable est un appareil très prisé par notre public. Toutes les personnes interviewées en possèdent un (100%) alors que seulement 83% des individus en Belgique disent en posséder un en 2017 (Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2018 : 102).

Ces données correspondent aux conclusions de la sociologue française Dominique Pasquier. En 2018, Pasquier a publié deux ouvrages très pertinents pour notre étude : elle a coordonné

.....
¹⁶ https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/acces_et_maintien_des_droits.pdf

¹⁷ « La dénomination « ménages belges » et les expressions utilisant le mot « Belges » (en référence aux ménages et/ou individus) qui figurent dans le baromètre se réfèrent aux « ménages en Belgique » et aux « habitants de la Belgique », étant entendu qu'il s'agit, selon les indicateurs, de la population âgée entre 16 et 74 ans ou de tranches d'âge au sein de cette population. » (Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2018 : 6).

un numéro de la Revue *Réseaux* dédié aux « Classes populaires en ligne » (2018a) et elle a réalisé une étude sur *L'Internet des familles modestes* dans la France rurale (2018b). Pasquier constate que les classes populaires¹⁸ préfèrent les supports sans clavier et sans souris, donc les *smartphones* et les tablettes, pour se connecter à internet (Pasquier 2018a : 13).

La même préférence est affichée chez les personnes que nous avons interviewées en 2020 pour la présente étude. Toutes possèdent un *smartphone*. Cinq personnes disposent d'un ordinateur à la maison. Néanmoins, seule Valérie dit l'utiliser de temps en temps. L'ordinateur de Lamya ne marche pas. Les ordinateurs de Fadela, de Mila et de Safia sont utilisés exclusivement par leurs enfants.

Nom	Téléphone mobile	Ordinateur	Tablette
Lamya	Oui, <i>smartphone</i>	Oui, mais il ne marche pas	Non
Yvonne	Oui, <i>smartphone</i>	Non	Oui, elle l'utilise
Abdelali	Oui, <i>smartphone</i>	Non	Non
Nour	Oui, <i>smartphone</i>	Non	Non
Kasmia	Oui, <i>smartphone</i>	Non	Oui, mais elle ne l'utilise pas
Marie	Oui, <i>smartphone</i>	Non	Non
Fariza	Oui, <i>smartphone</i>	Non	Non
Fadela	Oui, <i>smartphone</i>	Oui, mais elle ne l'utilise pas	Non
Mina	Oui, <i>smartphone</i>	Oui, mais elle ne l'utilise pas	Non
Safia	Oui, <i>smartphone</i>	Oui, mais elle ne l'utilise pas	Non
Nelly	Oui, <i>smartphone</i>	Non	Oui, mais elle ne l'utilise pas
Oumaya	Oui, <i>smartphone</i>	Non	Non
Barbara	Oui, <i>smartphone</i>	Non	Oui, elle l'utilise
Valérie	Oui, <i>smartphone</i>	Oui, elle l'utilise	Non

Même constat des travailleurs de première ligne : la plupart de personnes qu'ils accueillent ont un téléphone, très souvent un *smartphone*. Mais, la plupart ne disposent pas d'un ordinateur à la maison :

- Aïcha, conseillère en recherche d'emploi : « 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. »
- Rachel, *job coach* : « La plupart n'ont qu'un *smartphone*. Peu de personnes ont un ordinateur, pas beaucoup. Je demande : 'Est-ce que tu as un ordinateur. Si oui, amène-le comme ça on peut le faire sur ton ordinateur'. Parce que c'est beaucoup plus facile si on a un écran un peu plus grand, plus large que celui du *smartphone*. Peut-être deux sur dix ont un ordinateur. »
- Laurent, *coach formation* : « Tous ont leur *smartphone*. Il y a très peu de personnes qui ont un PC ou un laptop ou qui savent travailler sur PC. La plupart utilisent leur GSM. »

18 « Les "familles modestes" au cœur de cet ouvrage ne relèvent pas de la fraction la plus précaire des classes populaires : elles sont constituées d'ouvrier-es et d'employé-es, de personnes aides à domicile ou travaillant dans le secteur des services à la personne, emplois qui se maintiennent dans les territoires ruraux. » (Amsellem-Mainguy, Yaëlle, 2018. « Dominique Pasquier, *L'Internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale* », dans *Lectures*).

Comme nous le rappellent les travailleurs François, Nicole, Rachel, Laurent ou Miriam, certaines démarches nécessaires pour accéder aux services et aux droits ne peuvent pas se faire ou sont très difficiles à faire sur un téléphone. Par exemple, rédiger une lettre de motivation ou modifier un CV sont des actions qui se réalisent plus facilement sur un ordinateur que sur un téléphone.

De plus, les démarches administratives dématérialisées impliquent souvent l'utilisation d'autres équipements tels qu'une imprimante, un scanner ou un lecteur de carte d'identité. Les personnes en difficulté avec l'écrit possèdent rarement ces « périphériques ». Ce qui est loin d'être exceptionnel en Belgique : par exemple, selon le Baromètre de l'information, 47% des ménages belges n'ont jamais possédé de lecteur *e/D* (2019 : 85).

Une autre question soulevée par Brotcorne et Mariën (2020 : 16) et par Zune (2022 : 11) est celle de la qualité du matériel et des applications disponibles pour ces populations ainsi que leur capacité limitée à réparer des éventuelles pannes et soucis de maintenance.

Par rapport à la connexion internet, 81% des personnes interviewées lors du sondage en 2018 et 2019 déclarent être connectées, soit à leur domicile, soit sur leur *smartphone*. En Belgique, 86% des ménages disposent d'une connexion internet (Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2018 : 103). Il est intéressant de signaler que certains apprenants se connectent grâce à des cartes de téléphone prépayées. Ces personnes n'ont pas les ressources pour payer un abonnement. Ceci implique qu'elles n'ont pas toujours une connexion internet disponible et qu'elles payent plus cher leur connexion (puisque la relation prix – données téléchargées est beaucoup moins avantageuse avec une carte prépayée). Cette contradiction avait été soulevée par la sociologue française Dominique Pasquier :

« Pour ces individus bien plus démunis financièrement, le coût des connexions est un immense obstacle qu'ils sont loin d'avoir réglé, puisque l'accès par des recharges mobiles auxquelles ils sont obligés de recourir revient infiniment plus cher qu'un abonnement illimité. » (Pasquier 2018b : 11)

En résumé, les inégalités d'accès aux technologies numériques persistent. Les personnes interviewées (pour le sondage en 2018 - 2019 et pour la présente étude en 2020) ont moins accès aux ordinateurs, aux tablettes et à une connexion internet que la population belge en général. Les personnes interviewées ont rarement accès à d'autres équipements qui sont aussi nécessaires pour accéder aux services, comme par exemple un lecteur de carte d'identité. En comptant uniquement sur leurs *smartphones*, ces personnes ont des difficultés pour réaliser certaines démarches nécessaires pour accéder aux services et aux droits.

Les autorités politiques ont mis en place des ressources pour faciliter l'accès aux nouvelles technologies pour les personnes les plus vulnérables. Dans ce texte, nous n'allons pas faire une analyse de ces mesures. Mais, nous constatons que certaines personnes ne font pas recours à ce type d'initiatives par manque d'information (ou de proposition de la part des organismes). Par exemple, Abdelali apprend à lire et à écrire dans le Centre Alpha de Saint-Gilles. Il est réfugié et il reçoit le revenu d'intégration du CPAS. Abdelali entre dans les conditions pour être bénéficiaire automatique du statut de Bénéficiaire d'Intervention Majorée (BIM). Même s'il ne connaît pas le statut BIM ni ses avantages, nous supposons que la mutuelle applique pour lui et sa famille l'intervention majorée (donc un remboursement plus élevé des soins de santé). Quand nous avons demandé à Abdelali s'il avait une connexion internet à la maison, il nous a dit qu'il partage avec son voisin une connexion qui coûte 52 euros par mois. Abdelali ne profite pas des avantages de son statut BIM parce qu'il ne les connaît pas. Effectivement, le statut BIM permet d'autres avantages financiers que le bénéficiaire doit demander lui-même auprès du service en question. Par exemple, l'intervention majorée donne accès à des tarifs préférentiels pour les transports en commun et pour les télécommunications (téléphone et internet) ou à une allocation de chauffage. Abdelali pourrait demander un tarif téléphonique social ou une réduction de la redevance d'un abonnement à internet.

4.2 Les inégalités d'usage des technologies numériques (appelées aussi « fracture numérique du deuxième degré »)

Selon les résultats du sondage que nous avons réalisé entre 2018 et 2019, les apprenants de Lire et Écrire Bruxelles utilisent très souvent les technologies numériques pour communiquer avec leurs proches et comme loisir. Les apprenants privilégient le *smartphone* et les applications qui permettent une communication orale (WhatsApp, Skype, Messenger).

Le sondage montre aussi que les usages des technologies numériques sont conditionnés par les difficultés en lecture et en écriture des apprenants. Seulement 28% des apprenants envoient ou reçoivent des emails. Ils recherchent beaucoup moins d'informations sur internet que la population belge en général. Ils utilisent moins le commerce et les services bancaires en ligne que la population belge. Uniquement 34% des apprenants interviewés savent faire un virement électronique et 21% ne sont pas capables de retirer de l'argent au distributeur (Galván Castaño 2019).

Or, pour accéder aux services d'intérêt général dématérialisés, les citoyens sont obligés de maîtriser certains usages des technologies numériques, comme par exemple savoir utiliser un moteur de recherche sur internet, télécharger une application, numériser un document papier ou envoyer un email. Ci-dessous, nous allons décrire quatre usages numériques qui sont aujourd'hui incontournables pour accéder aux services et qui sont particulièrement difficiles à acquérir pour les personnes analphabètes.

AVOIR UNE ADRESSE EMAIL, S'EN RAPPELER ET SAVOIR L'UTILISER

Pour avoir accès aux services d'intérêt général, les citoyens sont de plus en plus souvent contraints d'avoir (et d'utiliser) une adresse email. Dominique Pasquier a constaté que l'email est un dispositif très peu utilisé par les classes populaires. Dans son ouvrage, Pasquier explique que les personnes interviewées se sentent peu à l'aise avec l'écrit, mais qu'elles ne sont pas pour autant analphabètes¹⁹. Dans le cadre professionnel, cette façon asynchrone²⁰ et textuelle d'interagir contrevient profondément aux habitudes des classes populaires de parler avec la hiérarchie (2018b : 45). Dans la communication interpersonnelle, l'email est un dispositif qu'elles n'utilisent presque jamais (2018b : 55).

Pour les citoyens analphabètes, utiliser une adresse email est une démarche très compliquée, voire parfois impossible. A maintes reprises, nous avons écouté les travailleurs des associations nous le dire : tout le monde n'a pas une adresse email. Nous avons demandé aux personnes analphabètes si elles en avaient une et si elles savaient l'utiliser : sur les quatorze personnes interviewées dans cette étude, six n'ont pas d'adresse email ; parmi elles, trois sont des personnes âgées²¹. Quatre ont une adresse email mais elles ne savent pas l'utiliser : une autre personne les aide à le faire ou le fait à leur place. Quatre personnes ont une adresse et elles l'utilisent « un peu ».

Les travailleurs des associations nous ont expliqué que (formellement) beaucoup de personnes analphabètes disposent d'une adresse email. Mais, elles ne se souviennent plus de leur adresse ou de leur mot de passe. Elles l'oublient parce qu'elles ne l'utilisent pas et parce que l'adresse a été créée par une autre personne. Voilà le témoignage de Nicole, agente de guidance, qui résume bien cette problématique :

« En fait, il y a un autre truc qui complexifie les choses, c'est que pour tout un tas de démarches, il faut une adresse email, il faut la connaître. Pour mes stagiaires, c'est souvent quelqu'un d'autre qui leur a créé une adresse email. Donc, ils ne connaissent pas leur adresse email. Ils ne l'utilisent pas et ils ne la connaissent pas. Ensuite, il faut un mot de passe, alors ça je suis confrontée tout le temps aux stagiaires qui ne connaissent

19 « Le faible niveau scolaire des personnes étudiées génère une moindre aisance à l'expression écrite » (Pasquier 2018b : 54). L'analphabétisme n'est pas mentionné.

20 C'est-à-dire, qui peut être chronologiquement distant, pas au même temps.

21 Nous avons considéré comme « personnes âgées », les personnes qui ont plus de 60 ans.

pas leur mot de passe, tout le temps, tout le temps. Parce qu'ils n'ont pas choisi ce mot de passe et ils ne l'utilisent pas. Au moment où quelqu'un leur a créé leur adresse email, cette personne n'a peut-être pas suffisamment insisté sur l'importance du mot de passe, quelque chose n'est pas passé. Le résultat est qu'ils n'ont plus leur mot de passe. Ou c'est leur mari qui a le mot de passe ou c'est le frère... »

Une autre question soulevée par les travailleurs est que les services d'intérêt général forcent les citoyens à fournir une adresse email pour accéder à leurs services. Par exemple, plusieurs personnes interviewées se sont plaintes de certaines communes où la demande d'un rendez-vous se fait uniquement par internet. Ces communes bruxelloises obligent les citoyens à utiliser une application pour demander un rendez-vous. Une application qui, en plus, contraint le citoyen à donner une adresse email. Même pour remplir certains formulaires de contact²² de certains services d'intérêt général, il faut avoir une adresse email.

Donc, les personnes analphabètes se débrouillent pour que quelqu'un les aide à créer un compte email et à communiquer cette adresse au service en question. Le problème est que ces personnes ne vont jamais utiliser cette adresse email, parce qu'elles ne savent pas le faire et elles ne comprennent pas l'écrit. Alors, les services écrivent à cette adresse, transmettent des informations, demandent des renseignements, sur une boîte email que personne ne regarde. C'est la porte ouverte aux malentendus, aux incompréhensions, aux opportunités perdues et aux devoirs non accomplis.

De plus, beaucoup de démarches nécessaires pour accéder aux services d'intérêt général dématérialisés impliquent l'envoi d'un email avec une pièce jointe ou le transfert d'un email à une autre adresse email. Ces manipulations semblent ordinaires pour beaucoup de personnes (et d'administrations), alors qu'en fait, elles sont complexes pour les populations fragilisées :

- Nicole, agente de guidance : « Ils sont très nombreux chez moi à ne pas savoir envoyer un email avec pièce jointe. Bien sûr, on leur donne des cours d'informatique et la première chose qu'on leur apprend est l'email et la pièce jointe. Mais, ça prend du temps. Pendant ce temps d'apprentissage, ils ne savent pas le faire. Ils prennent une photo et ils ne savent pas, par exemple, l'envoyer en pièce jointe. C'est qu'on doit faire presque systématiquement maintenant. Pour remplir une allocation, on doit télécharger un document, attacher un document, ils ne savent pas le faire. »
- Laurent, coach en formation : « Ce que je fais est de leur écrire un mail une fois, et après (*ils peuvent le*) copier et coller, mais même ça c'est déjà difficile, il y a des gens qui n'y arrivent pas. Déjà ils ne connaissent pas le concept peut-être, mais aussi les mots, ils ne vont pas retenir les mots pour copier et coller. C'est déjà difficile. »

Tout le monde n'a pas une adresse email, ni ne sait comment l'utiliser. Nous nous demandons si les services d'intérêt général ne pourraient imaginer une autre façon de faire pour les personnes en difficulté avec l'écrit et le numérique. Puisque incapables d'ouvrir leur boîte mail, ces citoyens finissent par oublier leur email et leur mot de passe. Les messages, par contre, continuent d'y affluer. Il y a certainement des personnes en difficulté avec l'écrit qui savent ouvrir leur boîte email. Mais, souvent, elles ne savent pas transférer des emails qu'elles ne comprennent pas vers d'autres personnes ni envoyer un email avec une pièce jointe. Bref, comme la formatrice en alphabétisation, Marta, nous l'a dit lors d'une réunion de travail : « En s'intégrant, ils s'excluent ». En suivant la norme sociale et en ayant leur propre boîte mail, les personnes analphabètes s'excluent puisque, à partir de ce moment, elles ne savent plus consulter leur correspondance ; elles ne savent même plus si elles en ont une.

.....
²² Les formulaires de contact sont des questionnaires « simples » à remplir en ligne qui permettent la communication entre les visiteurs d'un site web et le webmaster du site.

LES MÉTHODES D'AUTHENTIFICATION SÉCURISÉE

Pour accéder à certains services d'intérêt général, il faut utiliser une des méthodes d'authentification sécurisée. Depuis 2016, le citoyen peut s'identifier en utilisant un *token*²³, à l'aide de sa carte d'identité électronique (*eID*) ou par une méthode adaptée au mobile. En 2018, les citoyens ont pu utiliser une quatrième méthode d'identification : il s'agit de l'application *Itsme* qui avait été lancée l'année précédente par un consortium composé de banques et d'opérateurs de réseaux mobiles belges.

Les travailleurs des associations avec lesquels nous avons parlé nous rappellent que beaucoup de personnes n'ont pas de lecteur *eID* et/ou ne connaissent pas le code PIN de leur carte d'identité. Alors, elles ne peuvent utiliser aucune des méthodes d'authentification sécurisée.

Ces derniers mois, nous sommes nombreux à avoir passé un moment à feuilleter notre dossier administratif à la recherche d'un petit document de la commune qui indique le code PIN de notre carte d'identité. Mais, quand la personne ne sait pas lire, la tâche de retrouver un document s'avère beaucoup plus compliquée.

Itsme n'est pas la solution puisque comme Nicole, agente de guidance, l'explique : *Itsme* pose autant de problèmes, voire plus, que les autres méthodes d'authentification :

« Une autre difficulté, on pourrait utiliser *Itsme*, je ne sais pas si vous connaissez, c'est une application qui remplace le lecteur d'identité. Mais, c'est très compliqué *Itsme* : je n'ai réussi à le faire avec aucun stagiaire, pour vérifier qui c'est vraiment, il faut entrer tout un tas de mots de passe que mes stagiaires n'ont jamais, par exemple il faut avoir le code de leur carte d'identité. Il y a un code PIN lié à la carte d'identité sauf que le jour qu'ils ont été à la commune faire leur carte d'identité, ils n'avaient pas bien compris parce qu'ils ne parlent pas bien le français, ils n'ont pas le même rapport avec les papiers du fait qu'ils n'arrivent pas à les lire. Le papier avec le code... Ils n'ont plus ça. Et donc je tourne en rond. J'essaie avec le lecteur, ça ne marche pas, j'essaie avec *Itsme*, ça ne marche pas non plus, on essaie alors de renvoyer un mot de passe pour recevoir le code de la carte mais il faut le mot de passe qu'ils n'ont plus. On tourne en rond. »

L'authentification sécurisée est devenue un calvaire pour les personnes en difficulté avec l'écrit et pour les travailleurs qui les aident, alors que l'authentification est une des étapes indispensables pour accéder à certains services.

TÉLÉCHARGER ET INSTALLER DES APPLICATIONS

Un autre usage numérique qui est souvent demandé aux citoyens pour accéder aux services d'intérêt général est de télécharger un document, une application ou un logiciel. Beaucoup de personnes ne savent pas le faire alors que cette démarche est devenue une question importante pour y avoir accès.

Nicole, agente de guidance, explique très bien le supplice que peut être le téléchargement et l'installation d'une application pour remplir électroniquement la carte de contrôle de chômage des syndicats :

« Le logiciel qui permet de lire la carte d'identité pour pouvoir le faire (*pour pouvoir pointer de façon électronique*), il faut le télécharger à chaque fois. Ça paraît simple de télécharger un logiciel, pour moi c'est simple de télécharger un logiciel. Mais, pour mes stagiaires, ce n'est pas simple et quand ils me voient le faire, ils veulent le refaire chez eux à la maison. Mais, ils n'ont pas le même ordinateur que moi. Chez moi, quand tu télécharges le logiciel, il apparaît en haut à gauche; alors que chez eux, il apparaît en bas et à droite. Ils n'arrivent donc pas à reproduire ce que je fais.

.....
23 Un *token* est une carte composée d'une liste de 24 codes, qui donne accès, de manière sécurisée, à des applications d'e-gouvernement mais également à des e-services du SPF Finances, comme Tax-on-web ou Myminf. Pour obtenir un *token*, vous devez aller sur le site «Mon profil e-Gov» et vous identifier avec votre carte d'identité électronique. Pour ce faire, vous devez connaître le code PIN de votre *eID*, posséder un lecteur de carte et disposer d'un ordinateur muni du logiciel *eID*.

Et je ne peux pas le faire une fois pour toutes, je dois le refaire à chaque fois. Résultat : ils deviennent dépendants (*de Nicole pour pointer tous les mois*). »

De plus, comme le dénonce Geneviève Koubi, professeure de droit public à l'Université Paris 8 et membre du Centre d'Etudes et de Recherches de Sciences administratives (CERSA) du CNRS :

« Les informations délivrées, indispensables pour procéder au téléchargement du formulaire ou à la téléprocédure associée au service connecté, ne peuvent être instructives que pour les personnes ayant une connaissance élaborée de la langue française. Leur lecture comme leur exploration exigent une compréhension mesurée des vocables utilisés ; se justifieraient là les nouveaux enjeux de la lutte contre l'illettrisme. » (2013)

Effectivement, nous constatons que les difficultés avec le numérique sont exacerbées par les difficultés en lecture et en écriture.

SAUVEGARDER UN FICHIER ET LE RETROUVER

Selon le conseiller pédagogique François, classer, trier et ranger de documents sont des connaissances à travailler énormément avec des personnes analphabètes. En fait, il s'agit de connaissances que les personnes apprennent souvent à l'école.

Maintenant, les personnes doivent savoir enregistrer, (re)nommer et garder les fichiers dans les différents supports numériques (l'ordinateur, le *smartphone*, la tablette, clé USB). Elles doivent, ensuite, savoir les retrouver dans ces espaces de stockage numériques qui s'organisent sous forme arborescente. Les personnes analphabètes avec lesquelles nous avons parlé n'ont pas cité cet usage. Peut-être, simplement, parce qu'elles ont peu (voire pas) essayé de garder ou de retrouver des documents dans leurs supports numériques.

4.3 L'importance de préserver la relation humaine

Le stratégie « numérique par défaut » postule que le recours à l'aide d'un travailleur du service en question est moins nécessaire pour la plupart des usagers. En suivant cette supposition, les services sont en train de fermer leurs accueils physiques et leurs services téléphoniques ou d'en diminuer leur accès et leur disponibilité. De plus, très souvent, pour accéder à ces canaux matériels (guichets et téléphones), les citoyens doivent quand même passer par l'écrit et le numérique. Par exemple, pour demander rendez-vous avec un travailleur d'un service, il faut souvent remplir un formulaire en ligne ou écrire un email ; pour connaître le numéro de téléphone d'un service, la seule option est souvent d'utiliser un moteur de recherche sur internet.

LE GUICHET, UN CANAL DE COMMUNICATION IRREMPLAÇABLE POUR LES PERSONNES ANALPHABÈTES

Aujourd'hui, au nom de l'impératif de modernisation, beaucoup de services ont fermé leur accueil physique. Parfois, les guichets sont encore ouverts, mais leur durée d'ouverture et leur accès (sur rendez-vous) sont très restreints. En 2013, les premiers travaux du Conseil National du Numérique français se sont tout de suite souciés des effets de la disparition d'interlocuteurs humains pour les populations les plus démunies :

« Beaucoup d'acteurs de terrain décrivent l'effet excluant d'une politique d'e-administration qui supprime des interfaces humaines au profit d'accès web dans lesquels les plus fragiles ne retrouvent que rarement les chemins adaptés à leur situation réelle : dans ces cas limites, malheureusement fréquents, le numérique exclut non seulement de ses propres bénéficiaires mais de l'accès aux droits. » (Peugeot, Valérie (dir.), 2013. *Citoyens d'une société numérique. Accès, littéracie, médiation, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*, p. : 25 ; cité par Pasquier 2018b : 60)

Pourtant, les interfaces humaines n'étaient pas toujours (ne le sont pas encore plus aujourd'hui) des espaces accessibles et accueillants pour tous les citoyens. D'abord, les guichets ne sont pas toujours des lieux aisément accessibles, faute de transports publics, faute de signalisation.

Ensuite, l'aménagement de l'espace ne favorise pas toujours le dialogue entre les travailleurs du guichet et les usagers, faute d'intimité, à cause du bruit, faute de confort dans la communication. Enfin, les relations qui s'établissent entre les agents d'accueil et les citoyens sont structurellement inégalitaires, comme les sociologues français Vincent Dubois (*La vie au guichet*, 1999) et Clara Deville (2018) l'ont dénoncé. Il s'agit de la confrontation d'un profane et d'un expert qui impose l'utilisation de certains termes et de certaines règles. De plus, les citoyens comptent avec des différences importantes en termes de capital culturel, social, économique pour faire face à ces échanges.

Justement, les personnes analphabètes ont souvent des difficultés pour s'exprimer oralement sur une question administrative ou en lien avec les droits. Ce n'est pas facile à plusieurs niveaux. D'abord, le vocabulaire administratif est complexe et varié. Ensuite, les personnes doivent aussi savoir déchiffrer le contexte et savoir s'y situer pour bien comprendre les enjeux et bien argumenter. Finalement, il faut aussi être capable de s'autoriser à poser des questions aux interlocuteurs.

Aïcha, conseillère en recherche d'emploi dans une ASBL du quartier de Cureghem à Anderlecht, explique les difficultés qu'ont les chômeurs analphabètes à se défendre oralement lors d'un contrôle d'Actiris :

« On leur demande (*aux personnes analphabètes*) de se défendre oralement (*lors d'un contrôle d'Actiris*). Ce sont des personnes qui, oralement, ne sont pas très fortes, et qui n'ont pas l'habitude de se défendre. Elles considèrent presque toujours la personne en face d'elles comme la personne qui sait tout. Elles vont souvent s'abaisser. Elles ne vont pas toujours oser parler de tous leurs problèmes. Du coup, (*elles ne disent pas*) qu'elles ne savent pas bien lire et écrire, elles vont dire plutôt qu'elles ne parlent pas bien le français. »

Le cadre de référence pédagogique de Lire et Écrire, *Balises pour l'alphabétisation populaire*, formule très bien ces enjeux de l'expression orale pour les personnes peu scolarisées :

« Que le français soit langue maternelle, étrangère, seconde..., entrer ou se confronter à des 'mondes' inconnus du français oral demande de s'autoriser, se situer, réfléchir, comprendre le monde, construire ensemble, créer. Poser une question quand on ne comprend pas, parler aux enseignants de ses enfants, exprimer un désaccord impliquent de se considérer et d'être considéré comme un locuteur ou interlocuteur, d'oser penser par soi-même et de se sentir partie prenante du monde du français oral, c'est-à-dire d'y entrer, d'y agir, d'y participer. » (Stercq et Audemar (coord.) 2018 : 104)

Comme l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles nous le rappelle :

« Le niveau d'instruction des personnes (lire, écrire, comprendre la langue,...) et la perception d'elles-mêmes comptent aussi sur la démarche de demander, les manières de questionner, de recevoir l'information. » (2017 : 23).

Certainement, si la personne se sent en confiance (avec elle-même, avec l'interlocuteur) pour s'exprimer, la communication va être plus fluide. A cet égard, la sociologue française Yasmine Siblot montre l'importance de la confiance des usagers vers les travailleurs dans l'accès aux espaces et aux informations. Siblot a observé les guichets dans un quartier populaire. Elle a constaté que la familiarité avec certains agents de guichet, construite au fil des années et des rendez-vous, peut contribuer à atténuer la méfiance de départ des personnes et fluidifier les rapports et donc les échanges d'information (Siblot, Yasmine, 2005. « Les rapports quotidiens des classes populaires aux administrations. Analyse d'un sens pratique du service public », dans *Sociétés contemporaines*, 2005/2, N° 58, pp. : 85-103. Cité par Pasquier 2018b : 60).

En bref, les guichets sont souvent des espaces de confrontation entre deux mondes, celui de l'administration, qui détient le savoir et aussi le pouvoir d'influencer l'accès aux droits et aux services, et celui des citoyens qui dépendent des informations et de l'aide des agents d'accueil. Cette confrontation n'a jamais été facile, spécialement pour les personnes les plus démunies, parmi elles les personnes en difficulté avec l'écrit.

Mais, au moins, au guichet, les personnes analphabètes peuvent s'exprimer et écouter l'interlocuteur calmement. La communication non verbale aide aussi grandement à la compréhension : les mouvements des lèvres, les gestes, les expressions du visage... Au guichet, ces personnes peuvent apporter des documents qu'elles ont reçus et qu'elles ne comprennent pas. De cette façon indirecte, le travailleur à l'accueil peut comprendre que le citoyen en question a des difficultés avec l'écrit (puisque les personnes analphabètes ont souvent du mal à se présenter comme telles à cause du stigmate auquel renvoie cette méconnaissance). Au guichet, il est plus facile d'obtenir une preuve de la demande de droit ou d'informations. Enfin, les personnes peuvent se faire accompagner d'un proche qui peut les aider à s'exprimer, parler à leur place ou écouter et comprendre avec elles les enjeux de la question.

Les chercheurs Helena Revil et Philippe Warin soulignent que le problème de la fermeture des guichets est nuisible pour les usagers, mais aussi pour les services en soi. L'accueil permet aux services de comprendre les raisons pour lesquelles certains citoyens n'accèdent pas à leurs droits (Revil, Hélène et Philippe Warin, 2019. « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours » dans Meyer et *al.* (coord.). *Vie sociale*, N°28. Paris : Cédias-Musée social, p. : 131).

En résumé, comme nous le rappelle l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles : « les manières d'accueillir les personnes sont importantes » pour accéder aux services et aux droits (Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles 2017 : 30). Aujourd'hui, beaucoup de services d'intérêt général sont en train de fermer ou de restreindre l'accès à leurs guichets. Or, les guichets sont des canaux de communication irremplaçables pour les personnes en difficulté avec l'écrit. Ceci dit, nous ne voudrions pas simplement que les accueils physiques soient rouverts comme auparavant. Nous voudrions aller plus loin. Nous demandons des guichets accueillants, accessibles, prêts pour comprendre et aider tous les citoyens et citoyennes, y compris ceux et celles qui ont des difficultés avec l'écrit.

LES SERVICES TÉLÉPHONIQUES, UN CANAL UTILE POUR CERTAINES PERSONNES ET CERTAINS RENSEIGNEMENTS À CONDITION QU'IL SOIT RÉELLEMENT ACCESSIBLE

Un des arguments souvent invoqués par les services pour fermer ou restreindre l'accès aux accueils physiques est que les services téléphoniques sont toujours disponibles. Cependant, le téléphone ne peut pas remplacer l'accueil. Comme nous venons de l'expliquer, aux guichets, les personnes parlent généralement plus calmement que par téléphone. Au guichet, le langage non verbal aide à la compréhension. Au guichet, les citoyens peuvent apporter des documents qu'ils n'ont pas compris. Pour beaucoup de personnes, il est plus difficile de comprendre l'interlocuteur et de s'exprimer oralement par téléphone qu'en présentiel.

Nous allons illustrer les difficultés de communiquer par téléphone à partir de trois exemples :

- Lamy est accompagnée par le Service Alpha-Emploi de Lire et Écrire Bruxelles dans sa recherche d'emploi. Elle nous explique que quand elle se pose une question ou qu'elle veut faire une demande, elle préfère se déplacer directement au service en question. 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 ».
- Safia recherche aussi un emploi avec l'accompagnement du Service Alpha-Emploi de Lire et Écrire Bruxelles. Elle a décidé de ne pas contester la décision de la mutuelle par rapport à son incapacité de travail en raison des difficultés liées à la dématérialisation. Nous allons expliquer dans le chapitre suivant le périple kafkaïen qu'elle a dû réaliser. Elle nous a expliqué que les travailleurs de la mutuelle raccrochent quand ils ne comprennent pas ce qu'elle dit.
- Rachel, *job coach* dans une association de Molenbeek, nous explique que les stagiaires de son association préfèrent appeler Actiris quand elle est avec eux : « Donc, on le fait quand ils sont chez moi. J'écoute. Souvent, c'est la langue française ou le néerlandais qu'ils ne maîtrisent pas. Et malheureusement les gens de chez Actiris n'ont pas toujours la patience de les écouter et alors ils me passent le téléphone pour continuer. »

Mais, malgré toutes les difficultés décrites ci-dessus, le téléphone reste quand même une option. C'est un canal utilisé par certaines personnes analphabètes. Même si, parfois, elles ne l'utilisent que pour demander de petits renseignements. Par exemple, Kasmia est une apprenante de Lire et Écrire Bruxelles. Elle se débrouille par téléphone : « Pour téléphoner, pour demander rendez-vous chez le médecin, c'est moi toute seule. »

Toutefois, de plus en plus de services d'intérêt général installent des systèmes de répondeurs interactifs sur leurs numéros de téléphone. Ces systèmes obligent les appelants à sélectionner des options d'acheminement à l'aide du pavé numérique. A partir de nos entretiens, nous avons constaté que les systèmes de réponse vocale interactive effraient ou frustrent beaucoup d'usagers. Pasquier a aussi soulevé ce problème quand « ses enquêtés » appellent le CAF²⁴ et Pôle Emploi²⁵ : « Le contact par téléphone avec ces deux institutions est devenu difficile du fait des robots de réponse. » (2018b : 60)

Par exemple, Nour est une apprenante de Lire et Écrire Bruxelles. Elle nous a expliqué qu'elle se débrouille bien avec la paperasse. Par contre, « Quand je téléphone, je ne me débrouille pas bien, parce qu'il dit : 'Il faut taper ça, il faut taper ça', c'est compliqué. Alors, je demande à quelqu'un de téléphoner à ma place. »

Éliane est agente de guidance dans une association qui offre des formations en alphabétisation à Molenbeek. Elle a aussi observé que les personnes qui fréquentent son association sont réticentes à appeler les services d'intérêt général en raison des répondeurs vocaux interactifs :

« Alors, il y a le téléphone, mais il y a souvent des files d'attente, c'est-à-dire un long moment d'attente. Et aussi, souvent, ils posent aussi des questions par téléphone et alors on doit appuyer sur 1, sur 2, sur 3 et les personnes ne comprennent pas bien ces questions et elles laissent tomber. Du coup, ils me demandent, ils préfèrent que cela soit moi qui le fasse, et je peux le comprendre. »

Des difficultés pour comprendre les questions des répondeurs, des difficultés pour appuyer sur les chiffres sur des *smartphones* sans clavier physique, d'autant plus que le *smartphone* on le tient en main pour écouter au contraire d'un téléphone fixe où on peut faire les deux à la fois. Mais aussi, des énormes temps d'attente qui alourdissent (en temps et en coûts) l'accès aux services.

De plus, à la fin d'une longue attente et après avoir cheminé laborieusement dans les méandres du répondeur vocal, il y a parfois une voix automatique qui propose d'aller sur la page web, d'envoyer un email ou de rappeler ultérieurement. Voilà l'exemple qu'Éliane, agent de guidance, nous a donné :

« La banque X ou la banque Y. Je ne sais plus, mais ils ont un répondeur et alors donc tu dois taper genre 10 numéros pour 10 descriptions différentes. Et puis à la fin ils te demandent de poser ta question en 3 mots ou en une phrase maximum au répondeur. Si par exemple, je veux prendre rendez-vous ou je veux rencontrer une personne en face-à-face ou si je ne comprends pas quelque chose concernant mon compte et bien, je ne vais pas poser la question comme ça parce que cela ne va pas fonctionner. Et donc maintenant, il n'y a plus du tout de possibilité, je ne vois pas comment avoir accès à quelqu'un... »

Le rapport du Défenseur des droits français, *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*, souligne que le canal d'accès téléphonique aux services publics français est souvent défaillant. Le Défenseur des droits demande de « repenser les services téléphoniques des services publics pour qu'ils puissent permettre un accès effectif au dit service public. » (2019 : 44)

En résumé, le téléphone ne peut pas remplacer la qualité d'accès qu'a un guichet. Les personnes ne sont pas remplaçables. La présence d'un travailleur, à l'écoute, avec du temps, qui connaît son métier et les difficultés rencontrées par beaucoup de citoyens est irremplaçable.

.....

²⁴ La Caisse nationale des allocations familiales est une institution française.

²⁵ Pôle emploi est un établissement public à caractère administratif, chargé de l'emploi en France.

Ce sont des travailleurs essentiels pour beaucoup de personnes et donc pour la société. Cependant, des services téléphoniques réellement accessibles, c'est-à-dire sans répondants interactifs, sans longs temps d'attente et à un prix réduit (voire gratuits pour certains services essentiels) pourraient aider certaines personnes analphabètes à communiquer avec les services pour des questions simples.

4.4 La perte des repères matériels

Les personnes analphabètes utilisent leur mémoire pour se rappeler d'un grand nombre d'informations ; elles n'ont pas d'agenda, pas de notes écrites. Leurs repères pour accéder aux services d'intérêt général se basent souvent sur un emplacement physique, sur un employé qui les a aidées, sur une lettre qu'elles ont reçue. La dématérialisation implique la disparition de tous ces repères matériels.

L'IMPORTANCE DES TRACES MATÉRIELLES

Tous les travailleurs de première ligne que nous avons interviewés dédient une partie de leur temps de travail à lire et à expliquer des courriers aux personnes qui fréquentent leur association. Une bonne partie de ces personnes a des difficultés avec l'écrit. Une autre partie de ces personnes ne parle pas bien la langue ou, tout simplement, n'a pas compris le courrier officiel. A vrai dire, le type de langage utilisé dans les courriers par les services d'intérêt général est assez souvent difficile à comprendre pour une bonne partie de la population.

Mais, au-delà des difficultés de compréhension de l'écrit, pour les personnes analphabètes, avoir reçu une lettre signifie qu'un service d'intérêt général les requiert ou les informe de quelque chose. Cette information peut être déjà fondamentale pour accéder à un service ou à un droit.

Par exemple, Nour est une apprenante du centre d'alphabétisation de Saint-Gilles de Lire et Écrire Bruxelles. Nour nous a expliqué que la mutuelle a voulu contrôler si elle était toujours dans les conditions « du statut VIPO » (à savoir que Nour se réfère au statut Bénéficiaire de l'intervention majorée, BIM, qui avant s'appelait VIPO). Nour avait une trace matérielle de la communication de la mutuelle, une lettre. Grâce à cette lettre, les personnes qui l'ont aidée (l'agente d'accueil de Lire et Écrire Bruxelles et sa nièce) ont rapidement compris la question. La lettre joue un rôle fondamental pour résoudre la question :

« Je suis VIPO, toujours VIPO. Puis, ils m'ont 'arrêtée d'être VIPO', tarif social. Quand je suis allée à la mutuelle, ils m'ont dit que je devais amener ma pension, comme je touche la pension de mon mari, l'extrait de rôle. Alors, ils m'ont dit : 'il faut une autre pension'. Je n'ai pas compris. Alors, je suis venue ici, chez Fatima (agente d'accueil et d'orientation à Lire et Écrire Bruxelles). Fatima a écrit une lettre. Je leur ai envoyé la lettre.

De nouveau, ils m'ont dit : 'une autre pension'. C'était pendant le confinement. Je suis allée au bureau mais tout était fermé. Je me suis dit : 'qu'est-ce que je vais faire?' J'ai envoyé cette lettre à ma nièce. Elle ne pouvait pas aller chez moi et je ne pouvais pas aller chez elle. Alors, elle m'a écrit une lettre et elle me l'a envoyée par WhatsApp (photo). Alors, j'ai copié cette lettre, je l'ai mise dans une enveloppe et je l'ai mise dans la boîte de la mutuelle. Puis, ils m'ont envoyé une lettre et ils m'ont dit : 'vous êtes en ordre', parce que je sais lire, je sais très bien lire. Mais, écrire par cœur, c'est difficile parce que je n'ai jamais été à l'école. J'ai appris ça comme ça. C'est pour ça que je suis ici, pour apprendre à écrire. Alors ma nièce l'a écrite, je l'ai copiée et je me suis sauvée pendant le confinement. »

Nour a plus de 60 ans, elle vit seule et elle n'a pas d'enfants. Elle est fière de savoir s'occuper seule de tous « ses papiers ». Elle les trie et elle les lit. Elle dit se former à Lire et Écrire Bruxelles pour apprendre à écrire et pour améliorer son français oral. Se débrouiller avec la banque digitale est aussi un de ses objectifs. En fait, nous l'avons rencontrée lors d'un atelier sur les applications bancaires organisé par le centre d'alphabétisation.

Nour sait envoyer des messages, elle sait faire des photos. Cependant, elle n'a jamais utilisé l'email. Si Nour avait reçu un email au lieu d'une lettre, peut-être aurait-elle remarqué un problème seulement au moment du non-versement de son allocation.

Pourtant, avec la dématérialisation, les citoyens reçoivent de moins en moins de lettres. Elles sont remplacées par des emails ou des messages laissés sur IRISbox²⁶, sur les profils des usagers ou les applications de ces services. Comme nous l'avons expliqué, beaucoup de personnes analphabètes ont un email ou un profil dans une application d'une administration. Elles l'ont créé parce qu'elles y ont été obligées pour accéder à certains services. Mais, en fait, elles ne l'utilisent pas.

Sans trace matérielle d'un courrier, beaucoup de personnes en difficulté avec l'écrit ne sont même pas au courant de l'existence d'un message.

Certaines personnes en difficulté avec l'écrit savent ouvrir leur email. Elles savent qu'elles ont un nouvel email dans leur boîte. Mais, elles n'arrivent pas à le lire ni à le transmettre à une personne de leur entourage.

Dans l'association où travaille Aïcha, conseillère en recherche d'emploi, il a été décidé d'apprendre aux chercheurs d'emploi à transférer les emails importants vers les travailleurs de l'ASBL afin que ces derniers puissent les lire et faire le suivi. Le fait d'avoir accès aux emails leur permet de mieux comprendre ce que demandent les institutions et les employeurs aux personnes qui fréquentent leur association. Aïcha nous explique que souvent :

« L'avantage pour nous, quand il y a un dossier, un email, est que l'on sait exactement ce qu'il se passe et on peut donc faire le suivi. (...) Souvent quand ils ont un entretien ou un rendez-vous, ils le ratent parce qu'ils ne savent pas lire l'email. »

Un autre exemple de l'importance d'avoir des traces matérielles pour les personnes en difficulté avec l'écrit sont les formulaires à remplir. Le remplissage d'un formulaire est souvent le point de départ pour accéder à certains services d'intérêt général.

Abdelali est apprenant de Lire et Écrire Bruxelles à Saint-Gilles. Au moment de l'entretien, il nous raconte qu'il vient d'être père pour la deuxième fois il y a un mois. Il nous explique qu'il a dû remplir un formulaire pour la mutuelle :

« Si quelqu'un sait lire et écrire, c'est facile. Pour moi, ce n'est pas facile parce que je ne connais pas très bien. Il y a un formulaire que je devais remplir, et ça je le sais parce que vous devez écrire le nom, le prénom, l'adresse, le code postal, tout ça je sais le faire, je vais le remplir. Mais, par exemple, s'il y a des questions qui sont posées... »

Faute de savoir le faire, les personnes analphabètes demandent à leur entourage de les aider à remplir des formulaires, à faire des demandes aux administrations. Alors, comme Aïcha, conseillère en recherche d'emploi, nous l'explique :

« Le problème est que comme les gens demandent de l'aide à leurs enfants, à leurs voisins, ce n'est pas toujours bien fait. Parfois, on a des dossiers qui ne sont pas bien remplis à cause de ça. »

Avant, les gens pouvaient montrer les documents papiers remplis aux travailleurs des guichets des services d'intérêt général, afin de leur demander s'ils étaient bien remplis. Maintenant, l'option papier n'existe presque plus et les guichets sont souvent fermés.

.....
26 IRISbox est le guichet électronique de la Région de Bruxelles-Capitale qui propose des services régionaux et locaux en ligne. Citoyens et entreprises peuvent y consulter des documents en ligne et ont accès à des formulaires interactifs pour demander les documents et effectuer des démarches administratives.

SE SITUER ET COMPRENDRE LE CONTEXTE QUAND LES RÉFÉRENCES PHYSIQUES DISPARAISSENT

Comme notre cadre pédagogique, *Balises pour l'alphabétisation populaire*, l'énonce : se situer et comprendre la société dans laquelle nous vivons sont des enjeux et des conditions nécessaires au développement de l'égalité et du pouvoir d'agir (Stercq et Audemar (coord.) 2018 : 90).

Une impression de confusion nous a souvent envahis en parlant avec les personnes analphabètes de leurs difficultés pour accéder aux services à l'ère de la dématérialisation. Est-ce que nous ne comprenions pas bien les explications que les personnes nous donnaient à cause de la langue ? Ou est-ce que les personnes, elles-mêmes, ne connaissaient pas les services auxquels elles s'étaient adressées, les démarches qu'il fallait faire ? Il s'agit peut-être d'un mélange des deux : des difficultés pour se faire comprendre dans une langue qui n'est pas, souvent, leur langue maternelle et des difficultés pour se situer et comprendre le contexte, qui n'est pas, à nouveau souvent, le contexte où elles sont nées et ont grandi.

Aïcha, conseillère en recherche d'emploi, nous explique que :

« Quand la personne se présente sur place (à l'association), la personne n'est pas capable de nous expliquer quelle est la demande qui est en cours. Moi, je dois téléphoner au service. Parfois, les gens ne savent même pas où ils ont été. On leur demande où ils ont été et ils te disent : 'c'est en face de tel endroit', ils ne connaissent même pas l'adresse ou le nom. Ils ne savent pas qu'est-ce qu'ils ont fait comme démarche. En fait, ils sont envoyés comme ça et eux ils vont où on les envoie, sans vraiment savoir qu'est-ce qu'on leur demande, sans comprendre quelle démarche ils sont en train de réaliser. »

Dans les témoignages que nous avons récoltés, nous avons remarqué que les personnes analphabètes ne connaissent pas (ou n'arrivent pas à les exprimer en français) toutes les informations administratives les concernant : elles ont une connaissance lacunaire de certaines dénominations, des démarches à entreprendre, des droits ou des services auxquels elles peuvent avoir accès... Comme Aïcha, nous avons observé que les personnes interviewées ne se rappellent pas souvent du nom des institutions, mais elles savent où elles se trouvent. Par exemple, Marie est une apprenante en alphabétisation du Centre alpha de Saint-Gilles de Lire et Écrire Bruxelles. Voilà sa réponse quand nous lui demandons dans quelle mutuelle elle est inscrite :

- « 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. »

En même temps, la sociologue française Clara Deville a montré l'importance des repères physiques et spatiaux dans l'accès aux droits. Deville a réalisé une ethnographie sur les parcours d'accès au Revenu de solidarité active (RSA)²⁷ en milieu rural. Dans son article « Les chemins du droit. Ethnographie des parcours d'accès au RSA en milieu rural » (2018), elle montre que les personnes les moins dotées en ressources sociales et culturelles ont plus de difficultés que les personnes plus dotées pour se déplacer et pour se repérer dans les espaces urbanisés qu'elles ne connaissent pas (2018 : 102). Nous avons souvent constaté ces difficultés parmi les personnes en difficulté avec l'écrit qui fréquentent Lire et Écrire Bruxelles. Pour les habitants en difficulté avec l'écrit se déplacer et se repérer à Bruxelles est souvent compliqué. En même temps, nous observons que ces personnes se rappellent souvent plus facilement

.....
²⁷ Le revenu de solidarité active est une prestation sociale française, qui complète les ressources d'une personne démunie ou aux ressources faibles, afin de lui garantir un revenu minimal.

des emplacements des institutions que du nom de ces dernières. Le travail de Deville est très intéressant puisqu'elle démontre que, au moment même où l'accès au RSA se dématérialise en France, les « compétences spatiales » restent importantes pour y accéder. Quand les agences sont hors des spatialités ordinaires des usagers, les chemins du droit s'allongent et se complexifient (Deville 2018 : 105). C'est pourquoi la réduction des accueils physiques, des antennes des services d'intérêt général à Bruxelles est problématique pour beaucoup de personnes fragilisées.

Bref, nous redoutons donc que la fermeture des guichets et des emplacements physiques des services éloigne encore plus les personnes analphabètes des références physiques qui les aidaient à situer les institutions et à y accéder.

Finalement, nous nous demandons quel rapport établiront les citoyens avec les services d'intérêt général si tous les contacts humains et physiques disparaissent. Deville pointe que « le développement de la dématérialisation participe à la restructuration du territoire » et questionne la relation qui veut établir l'administration à son espace d'action (2018 : 87).

Ainsi, par exemple, l'étude de notre collègue Jacqueline Michaux (2021) a montré que des femmes âgées d'origine étrangère en alphabétisation à Molenbeek avaient peu de relations avec des citoyens d'origine belge, avec la culture et le monde « belges » en dehors de leurs visites aux institutions et aux administrations, comme la commune, le CPAS, la mutuelle, ... Si les guichets ferment, si toutes les démarches se font par internet..., quel sera alors le rapport que ces personnes établiront avec les « Belges », avec les institutions, avec la région ou le pays, avec les langues nationales ? Comment comprendront-elles le contexte dans lequel elles vivent et pourront-elles s'y situer ?

4.5 La conception et le déploiement des dispositifs en ligne

Tous les citoyens sont concernés par des problèmes ou des obstacles techniques, voire des défauts de conception ou d'ergonomie des interfaces numériques des services d'intérêt général. Parfois, le système ne dysfonctionne pas en soi, la page web fonctionne, l'application se télécharge. Mais, le fait que chaque service a sa propre manière et logique de concevoir les dispositifs numériques peut poser question aux usagers. Parfois, la situation singulière de la personne n'est pas prévue dans le logiciel. Ces questions sont toutes intéressantes. Mais, nous allons ici nous attacher à décrire les problèmes qui ont particulièrement une incidence sur l'accès aux services pour les personnes analphabètes.

DES DISPOSITIFS EN LIGNE FONDÉS SUR LE LANGAGE ÉCRIT : UN PASSAGE OBLIGÉ ?

Il est clair que des compétences en français (ou en néerlandais) oral et écrit étaient déjà sollicitées pour accéder aux services d'intérêt général avant leur dématérialisation. Ces compétences sont assez étendues, puisqu'il est nécessaire d'avoir une certaine maîtrise du vocabulaire employé par ces services pour pouvoir comprendre leurs messages et y répondre de manière conforme.

Ces difficultés n'ont pas été résolues ou allégées par la numérisation des services puisque les sites web et les applications conçues par les services d'intérêt général se fondent sur le langage écrit (et toujours dans le jargon administratif). Comme Brotcorne l'explique :

« De plus, on l'oublie trop souvent, la capacité à lire et à écrire correctement, et plus globalement celle à développer un rapport décomplexé à l'écrit, constitue un prérequis indispensable pour échanger avec les fournisseurs de services en ligne, lesquels privilégient de loin l'écrit dans leurs interactions avec les administrés. » (2020 : 95)

Les chercheurs du Centre de recherche «Travail & Technologies» à Namur, Gérard Valenduc et Patricia Vendramin, pensent que, de plus, « l'information est souvent présentée sous une forme qui requiert de bonnes compétences de lecture, ce qui crée un seuil en faveur des gens lettrés. » (2006 : 6)

D'ailleurs, les autres moyens de communication que la technologie permet de développer sont souvent négligés dans les dispositifs en ligne des services d'intérêt général, notamment l'audio ou la vidéo. Ne pourrions-nous pas imaginer et concevoir un autre type de communication ? Par exemple, nous nous demandons s'il serait envisageable de remplir un formulaire de contact par message vocal ? Les pages web ne pourraient-elles pas contenir un bouton 'téléphone' qui permettrait de parler avec une personne en cliquant dessus ?

Mais, au-delà de ces considérations, la question de l'accès ne peut se résumer à une question de design et d'ergonomie. Nous nous demandons si des aménagements des interfaces web permettraient réellement de résoudre les problèmes d'accès aux services dématérialisés qu'ont les personnes analphabètes. Puisque notre système d'organisation sociale et la bureaucratie qui en découle sont éminemment lettrés. Nous comprenons le point de vue de Marie, apprenante de Lire et Écrire à Saint-Gilles : pour elle, les personnes ne peuvent pas apprendre à utiliser un ordinateur si elles ne savent ni lire ni écrire. Sa priorité est donc d'apprendre à lire et à écrire.

Une autre question récurrente est apparue lors de cette étude : est-ce que les services d'intérêt général tiennent compte des usagers peu scolarisés et/ou en difficulté avec le numérique lors de la conception, de l'évaluation et de la mise à jour de leurs dispositifs en ligne ? Nous y reviendrons dans le sixième chapitre.

LE DYSFONCTIONNEMENT DES OUTILS ET DES APPLICATIONS NUMÉRIQUES SUR UN PLAN TECHNIQUE

Parfois, la cause des difficultés d'accès aux services d'intérêt général provient du fait que les dispositifs en ligne ne fonctionnent pas bien : la page web se bloque, le programme ne se télécharge pas, personne ne répond à l'email ni au formulaire de contact. Ce sont des soucis auxquels de nombreux citoyens ont été confrontés un jour ou l'autre.

Le problème pour les personnes en difficulté avec l'écrit (ou avec le numérique) est qu'elles ne sont pas autonomes pour faire les démarches digitales. Elles dépendent d'autres personnes pour le faire. Alors quand il y a un dysfonctionnement, les difficultés se multiplient : plus de temps, plus d'appels, plus de déplacements. Ces personnes ne peuvent pas réessayer plus tard chez elles, elles ne peuvent pas envoyer toutes seules un autre email, elles ne savent pas chercher sur la page web le numéro téléphone auquel elles doivent appeler.

Par exemple, Fariza est en formation en alphabétisation à la Maison des Enfants d'Anderlecht depuis trois ans. Fariza s'est rendue à la commune pour renouveler sa carte d'identité. Le travailleur de la commune qui a traité sa demande lui a expliqué qu'elle allait recevoir une lettre avec un code à la maison (le fameux PIN). Il lui a expliqué qu'une fois cette lettre reçue à la maison, elle devait demander rendez-vous à la commune par internet pour venir chercher sa nouvelle carte d'identité. Fariza lui a expliqué qu'elle ne savait pas utiliser l'ordinateur. Ce travailleur a essayé de prendre rendez-vous pour elle. Mais, il n'a pas pu le faire parce que le système se bloquait. Il a envoyé Fariza à l'accueil de la commune. A l'accueil, le travailleur lui a dit de demander de l'aide à un proche pour le faire. Fariza est allée à l'association où elle apprend à lire et à écrire pour chercher de l'aide. La coordinatrice de l'association a essayé de prendre rendez-vous pour elle par ordinateur. Mais, à chaque fois qu'elle choisissait le jour et l'heure du rendez-vous, il y avait une erreur informatique et il fallait recommencer. La coordinatrice a essayé deux ou trois fois. Mais, elle devait s'occuper d'autres choses et elle n'a pas pu continuer à essayer. Alors, Fariza a demandé de l'aide à une personne de sa famille qui a réussi finalement à prendre rendez-vous pour elle à la commune. Après avoir demandé à quatre personnes lors de trois jours différentes, Fariza a pu obtenir un rendez-vous à la commune.

En résumé, le parcours de Fariza se complique à cause du dysfonctionnement de l'application qui permet de demander rendez-vous et du fait qu'elle dépend d'autres personnes pour se connecter à cette application.

DES OUTILS CONÇUS POUR LA NORME

Geneviève Koubi met en lumière que les outils numériques sont conçus pour répondre à la norme, et non aux situations exceptionnelles et/ou d'une certaine complexité administrative :

« Les services en ligne, mis en place pour assurer l'accès aux différentes prestations de l'administration, sont conçus pour traiter de questions pratiques communes, que ce soit par le biais de téléchargements de formulaires ordonnés ou sous la forme de téléprocédures calibrées. Ils ne traitent pas l'urgence et leurs formats, en cases à cocher ou encadrés à remplir à l'aide de mots clés préfixés, ne permettent pas de résoudre les cas spécifiques ou les situations inhabituelles. Dès lors, les difficultés rencontrées entraînent parfois l'abandon de la demande en cours de procédure et un repli sur soi générateur de non-recours aux droits. Qu'il s'agisse de personnes qui accumulent les sources de déséquilibre ou de celles qui doivent soudain faire face à une série de problèmes inextricables, les contacts avec les services compétents et les solutions envisageables (reconstitution du dossier, réorientation de la demande ou attribution de prestation spécifique) ne peuvent pas être effectués par des procédés numériques. » (2013)

Or, nous savons que les personnes dans les situations plus précaires (qui sont souvent les moins diplômées) ont souvent des relations compliquées avec les administrations (Revil, Hélène et Philippe Warin, 2019. « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours » dans Meyer et *al.* (coord.). *Vie sociale*, N°28. Paris : Cedias-Musée social, p. : 126). De plus, ces personnes, en raison de leur situation, doivent faire plus souvent appel à des services d'intérêt général. Comme Mazet le soulève, les allocataires de prestations sociales doivent contacter plus souvent les services publics (de plus en plus souvent via le numérique) que le reste des citoyens, alors que ce sont souvent eux qui ont des difficultés d'accès et d'usages des technologies numériques (2019 : 7).

4.6 Conclusions à partir des résultats

Nous nous sommes demandé quelle est la durée de formation nécessaire pour acquérir les compétences requises pour accéder aux services d'intérêt général dématérialisés. Pour répondre, nous devrions tenir compte que les citoyens ne partent pas du même point de départ. Certains citoyens ont « seulement » besoin d'acquérir des compétences numériques pour y accéder. Par contre, les citoyens analphabètes doivent aussi acquérir d'autres compétences pour pouvoir y accéder : des compétences en lecture et en écriture, en connaissance du contexte social et politique. Elles doivent aussi se faire confiance et oser demander, argumenter et refuser, bref se reconnaître comme citoyens de plein droit.

De plus, le nombre d'usages numériques exigés ne cesse d'augmenter (au moins, pour l'instant). En fait, la dématérialisation et les innovations numériques ont leur propre temps, un temps très rapide. Dans l'ouvrage *Inventaire 2019. Fracture numérique et e-Santé* réalisé par la Ligue des Usagers des Services de Santé, nous retrouvons le témoignage des travailleurs de l'ASBL Forest Quartiers Santé. Ils ont observé que :

« Les personnes viennent, apprennent puis ont oublié ou le logiciel change puis ils sont complètement perdus. La technologie évolue tellement rapidement que les personnes peuvent décrocher très vite malgré qu'elles aient reçu une formation au préalable. Un accompagnement sur l'utilisation technique du numérique doit être réitéré régulièrement dans le temps. » (2019 : 10)

Dans ce contexte, nous observons que les autorités promeuvent la formation des citoyens comme la solution fondamentale pour leur faciliter l'accès aux services d'intérêt général dématérialisés. Or, cette solution est problématique pour plusieurs raisons. D'abord, les citoyens en difficulté avec l'écrit et/ou le numérique ont besoin de temps pour se former. Le temps nécessaire est difficile à estimer; premièrement, parce que les points de départ sont différents selon les personnes et deuxièmement, parce que les technologies numériques évoluent très rapidement, parfois plus rapidement que le rythme d'apprentissage des citoyens.

Le temps nécessaire pour se former peut être très long, voire occuper le reste de la vie de certaines personnes. Pendant ce temps, tous les citoyens doivent pouvoir accéder aux services d'intérêt général.

Ensuite, il ne faut pas oublier que la formation est un droit du citoyen, pas une obligation. Les personnes peuvent ne pas être disponibles ou intéressées de se former au numérique.

Finalement, la formation au numérique ne résout pas le fait que nous ne sommes pas tous égaux face à l'administration (Deville 2018 : 109). Le cumul des différentes formes de capital des citoyens (économique, social, culturel) a toujours influencé leur relation avec l'administration. La dématérialisation des services ne fait que creuser la hiérarchie existant entre le citoyen fragilisé et l'administration qui perd sa nature matérielle.

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'État et non une responsabilité personnelle des individus.

5. Conséquences des difficultés d'accès aux services d'intérêt général à l'ère de la dématérialisation pour les personnes en difficulté avec l'écrit

Dans ce chapitre, nous allons analyser les conséquences de la dématérialisation des services d'intérêt général sur les personnes analphabètes. Pour ce faire, nous sommes partis de l'analyse des discours des personnes analphabètes et des travailleurs des associations que nous avons interviewés. Ces personnes nous ont parlé de ces conséquences sur le recours aux droits et aux services. Elles ont aussi évoqué d'autres conséquences sur la vie quotidienne des personnes : le temps consacré, les coûts supplémentaires à payer, la perte d'autonomie ou la violence symbolique.

5.1 Le non-recours aux droits et aux services

Comme nous l'avons déjà expliqué dans le chapitre dédié à la méthodologie, nous avons choisi la définition du « non-recours » proposée par Warin, chercheur en analyse des politiques publiques et responsable scientifique de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE) de l'Université de Grenoble-Alpes :

« 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. » (2010 : 5)

Nous allons classer les différentes situations de non-recours vécues par les personnes analphabètes en suivant la typologie que Warin propose (2010 : 5 - 6). Warin distingue trois formes de non-recours aux droits et aux services, bien que les formes de non-recours se combinent ou se succèdent de façon assez courante :

- Le non-recours par non-connaissance : une personne éligible est en non-recours aux droits par
 - manque d'information sur son existence ou son mode d'accès,
 - par non-proposition du prestataire.
- Le non-recours par non-demande : une personne éligible et informée est en non-recours car elle n'a pas demandé par
 - choix, à cause de : non-adhésion aux principes de l'offre, intérêts divers, manque d'intérêt pour l'offre (coût/avantage), estime de soi, alternatives.
 - Contrainte, à cause de : découragement devant la complexité de l'accès, difficultés d'accessibilité (distance, mobilité), dénigrement de son éligibilité, de ses chances ou de ses capacités, raisons financières, difficulté à exprimer des besoins, crainte d'effets induits, crainte de stigmatisation, sentiment de discrimination, dénigrement de ses capacités, ou perte de l'idée d'avoir (droit à) des droits.
- Le non-recours par non-réception : une personne éligible demande, mais ne reçoit rien ou que partie, car
 - abandon de la demande,
 - non-adhésion à la proposition,
 - arrangement avec le prestataire,
 - inattention aux procédures,
 - dysfonctionnement du service prestataire,
 - discrimination.

Pour bien saisir cette question, il faut tenir compte du contexte institutionnel. D'abord, le contexte administratif et institutionnel belge et bruxellois pourrait être qualifié de compliqué. Le système de sécurité sociale belge est particulièrement complexe et il évolue constamment (Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale 2017 : 79-80).

En Région bruxelloise, il y a une multiplicité de régimes des droits et des services en vigueur (Noël 2021 : 1). En effet, Bruxelles est une des trois régions du pays et elle compte dix-neuf communes. Dans cette ville profondément cosmopolite, deux langues officielles cohabitent avec beaucoup d'autres langues. Les différents services d'intérêt général sont régis par des règlements qui peuvent être européens, fédéraux, régionaux, locaux ou communautaires (linguistiques). Ensuite, le rapport de l'Observatoire a montré que les changements légaux (durcissements ou modifications provisoires) ainsi que la multiplication des critères et des démarches pour l'octroi et le maintien de droits protecteurs influencent le recours des citoyens (2017).

De plus, pour évaluer le non-recours à « une offre publique de droits et des services » à Bruxelles, il faut tenir compte de son modèle de gestion publique. En Belgique, les autorités publiques confient souvent l'exécution de certains services à des organismes privés (à but lucratif ou non) qu'ils contrôlent et réglementent. Dans cette configuration, un opérateur privé sous tutelle publique peut garantir la gestion d'une mission publique. C'est le cas par exemple des mutuelles de santé qui s'occupent du remboursement des soins de santé et du paiement des indemnités en cas d'incapacité de travail. Pour évaluer « l'offre publique des services » à Bruxelles, il faut donc tenir compte que cette offre peut être fournie par des opérateurs privés.

LE NON-RECOURS PAR NON-CONNAISSANCE

« Une personne éligible est en non-recours par manque d'information sur son existence ou son mode d'accès ou par non-proposition du prestataire. » (Warin 2010 : 5)

Avant la dématérialisation des services d'intérêt général, beaucoup de Bruxellois et de Bruxelloises ne recouraient pas à leurs droits ou à certains services par manque d'information, par incompréhension de l'information, parce qu'ils ne se sentaient pas concernés ou parce que les prestataires ne les leur proposaient pas.

Mais, comme l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles l'a déjà observé, certaines personnes, dont celles qui sont peu scolarisées, ont du mal à connaître et à comprendre les règles administratives qui leurs sont imposées pour 'avoir droit' (2017 : 80).

Tout au long de cette étude, nous allons présenter des témoignages et des situations où le manque d'information et de compréhension conditionnent le comportement et le recours aux droits et aux services des personnes. Le manque d'information ou la non-compréhension vont provoquer des déplacements inutiles, une perte de temps, de l'argent dépensé, des frustrations,... Et bien évidemment, ce manque d'information produit aussi le non-recours aux droits et aux services.

Les sources d'information des personnes analphabètes sont orales. Les canaux d'informations directes avec les services d'intérêt général sont les guichets, les services téléphoniques (même s'il y a souvent des difficultés de compréhension) et les lettres reçues (quand un proche peut les lire). Bien évidemment, les personnes analphabètes s'informent à partir des médias (télévision, radio²⁸ et même des vidéos postées sur internet), grâce au bouche à oreille, grâce à leurs proches et dans les espaces qu'elles fréquentent (associations, lieux de travail, etc.).

Mais, quand le seul moyen de connaître certaines informations est écrit et numérique, les personnes analphabètes ne savent pas y accéder. Le résultat est que la personne ne connaît pas l'information et elle ne recourt pas au droit ou au service en question.

Par exemple, Safia cherche du travail avec l'accompagnement du Service Alpha-Emploi. Elle nous raconte qu'elle a changé de banque. Elle a fermé le compte qu'elle avait chez

.....
28 61% des 109 apprenantes et apprenants que nous avons interviewés lors du sondage réalisé en 2018 et 2019 déclarent écouter la radio (en français et/ou dans d'autres langues).

Fortis pour en ouvrir un autre à la banque Bpost. Safia veut changer la domiciliation de sa cotisation à la mutuelle. Safia est allée à la mutuelle pour se renseigner, mais elle était fermée. Comme nous l'avons expliqué auparavant, Safia nous a raconté que les travailleurs de la mutuelle raccrochent quand ils ne comprennent pas ce qu'elle dit. Elle pense que la seule option est d'envoyer un email à la mutuelle. Mais, comme elle n'a pas d'adresse email, elle ne sait pas quoi faire. Safia nous dit de manière un peu confuse qu'elle est bloquée :

« Quand je suis allée à la mutuelle, j'ai pris une photo (*de l'affiche qu'il y avait*) pour l'envoyer par email, mais je n'y arrive pas. Maintenant, je suis à la poste (*Bpost*), avant j'étais chez Fortis. Comment je dois faire? Je n'arrive pas à sortir de ça. La mutuelle à Saint Guidon est toujours fermée, l'autre est fermée et il y a un papier qui dit 'email'. J'ai fait une photo et je suis partie. Maintenant, je dois demander à quelqu'un de m'aider. »

Nous avons regardé sur internet et nous avons découvert que les banques offrent un service de mobilité interbancaire. Il suffit d'informer la nouvelle banque, les banques réglant ensemble les transferts de domiciliation. Safia ne connaissait pas cette possibilité, personne ne l'en avait informée, aucune banque ne lui a proposé ce service et elle ne sait pas chercher cette information sur internet.

LE NON-RECOURS PAR NON-DEMANDE

« Une personne éligible et informée est en non-recours car elle n'a pas demandé par choix ou par contrainte. » (Warin 2010 : 5)

Parmi les causes de non-demande par contrainte, Warin cite le découragement devant la complexité de l'accès, les difficultés d'accessibilité, de ses chances ou de ses capacités, les raisons financières, la difficulté à exprimer des besoins,... (2010 : 5)

Nous avons observé que l'injonction numérique peut se présenter comme un obstacle insurmontable ou comme un amplificateur des difficultés déjà existantes. C'est-à-dire, le découragement de la personne éligible et informée « n'est pas seulement lié aux difficultés causées par le numérique mais bien du fait de l'accumulation des obstacles » (Aouici et al. 2021 : 43).

Warin explique que les causes en lien avec les difficultés à exprimer les besoins et par là même à présenter des demandes reposent d'une certaine façon sur la question de l'illettrisme (Warin 2010 : 6). L'injonction numérique est souvent un nouvel obstacle qui vient dépasser le seuil de difficultés que certaines personnes supportent (ou sont capables de surmonter) et elles décident de ne pas demander le droit ou service en question.

Les difficultés d'accessibilité

Plusieurs personnes que nous avons interviewées nous ont expliqué que le service ou le droit était connu, mais qu'elles ont abandonné les démarches administratives parce qu'elles les ont jugées trop complexes. Nous allons expliquer les cas de Fariza et de Safia qui ont renoncé à leurs droits à cause des difficultés d'accessibilité des démarches dématérialisées.

Fariza apprend à lire et à écrire dans une association à Cureghem. Elle nous a raconté que son médecin lui a fait un certificat de maladie pour un mois. Elle a mal aux genoux. Fariza devait envoyer dans les quarante-huit heures un certificat médical à sa mutuelle pour pouvoir bénéficier des indemnités de maladie. Elle devait également faire compléter par son syndicat une feuille de renseignements qu'aurait dû lui remettre sa mutuelle. Mais Fariza n'a pas pu faire ces démarches à cause de la dématérialisation de sa mutuelle. Elle s'est déplacée à l'agence, mais elle était fermée. Elle a appelé mais elle n'a pas pu se faire comprendre par le travailleur de la mutuelle. La seule option était de faire les démarches en ligne et en urgence (puisqu'elle n'a que quarante-huit heures pour le faire). Elle n'a pas d'ordinateur chez elle. Elle ne sait pas envoyer un SMS ni un email. Normalement, elle se déplace à la mutuelle accompagnée de quelqu'un qui peut l'aider. Finalement, Fariza a décidé de ne pas déclarer son congé maladie, puisqu'elle ne sait pas le faire. Fariza nous dit qu'elle a peur qu'Actiris l'appelle pour travailler car elle n'est pas apte au travail pour le moment. Fariza a renoncé à ses droits et elle s'expose à

être sanctionnée par Actiris pour ne pas avoir accompli ses obligations.

Parfois, les démarches ressemblent à un parcours du combattant et les conséquences peuvent perdurer dans le temps :

« Or, ce sont très souvent dans les discours, les démarches, de plus en plus nombreuses qui découragent. Il semble qu'il y ait un 'seuil de démarches accomplies' pour les personnes, qui, une fois franchi, laisse certains individus dans une situation de non- demande par découragement, humiliation, autre solution trouvée, épuisement, fatigue, tristesse, anxiété, colère, rage, dégoût des services, des lois et institutions... » (Observatoire de la santé et du social de Bruxelles 2017 : 17)

Safia était en incapacité de travail depuis son accouchement de son troisième enfant, trois ans plus tôt. Avant, elle avait travaillé comme « assistante des puéricultrices » dans des crèches. Auparavant, elle était aussi passée par une période au chômage pendant laquelle le Service Alpha-Emploi l'avait déjà accompagnée.

Safia nous raconte qu'elle a renoncé à rester en incapacité de travail²⁹ à cause des démarches administratives à réaliser. Elle juge qu'elles sont trop complexes pour elle. Safia a décidé de se tourner vers le chômage et de chercher un emploi malgré un mal de dos persistant :

« Si je reste comme ça (*elle est assise*) une heure et demie après, les jambes j'ai très très mal. Quand je marche, j'ai mal. J'ai le disque qui est un petit peu abimé. Comme j'ai fait l'IRM à Erasme, il a dit : 'Madame, vous avez un problème'. Maintenant, je fais la kiné et ça va un petit peu mieux. »

Safia a été convoquée par le médecin-conseil de sa mutuelle pour un examen médical. Elle s'est présentée à la convocation sans documents alors qu'elle était censée apporter tous les rapports qui pouvaient être nécessaires au contrôle (rapports médicaux, etc.). Selon son récit, elle devait apporter les résultats des nouvelles analyses de l'hôpital pour confirmer que son problème au dos persistait. Mais, elle n'est pas allée à l'hôpital parce qu'elle a eu peur de se faire contaminer par la COVID-19 (à noter que nous avons interviewé Safia le 1^{er} décembre 2020).

En écoutant Safia, nous comprenons qu'elle ne connaissait pas les conséquences du fait de se présenter sans « preuves » à son rendez-vous avec le médecin-conseil. Celui-ci a renvoyé Safia au chômage. Elle a essayé de contester la décision. Mais elle nous explique qu'elle pensait que juste dire « non, je ne suis pas d'accord » était suffisant. C'est après qu'elle s'est rendu compte que contester la décision de la mutuelle impliquait toute une série de démarches pour faire valoir son avis.

Son premier réflexe a été de prendre contact avec son syndicat. D'abord, elle s'est déplacée au bureau, qui était fermé. Ensuite, elle a appelé par téléphone. Mais, pour demander rendez-vous au syndicat, il fallait envoyer un email. Elle n'a pas d'adresse email et elle ne sait pas l'utiliser. Alors, elle a demandé de l'aide à la compagne de son cousin. Elle nous raconte qu'elle est allée trois fois chez elle.

Elle a demandé aussi de l'aide à sa nièce qui travaille et qui n'est disponible qu'en soirée. Par contre, Safia ne peut pas se déplacer le soir parce qu'elle s'occupe de ses trois enfants en bas âge. Finalement, sa nièce a pu échanger plusieurs emails avec le syndicat. Selon le récit de Safia, sa nièce a envoyé de nombreux documents au syndicat.

Safia erre à Bruxelles à la recherche d'une solution : elle va au syndicat, à la maison de son cousin, à la maison de sa nièce, au Palais de Justice.

En résumé, Safia ne comprend pas les implications de certains actes (se présenter sans documents chez le médecin-conseil ; contester la décision de la mutuelle). Nous avons l'impression qu'elle ne cerne pas complètement les démarches qu'elle doit faire pour contester la décision de la mutuelle. Les obstacles dus à la numérisation et à la réduction (voire la disparition) des canaux

.....
²⁹ Safia parle d'incapacité de travail. En principe, après un an, l'incapacité de travail prend le nom d'invalidité ou d'incapacité de travail prolongée.

de communication traditionnels (tels que le papier, le téléphone et les guichets) sont constants. Les guichets sont fermés. Personne ne répond au téléphone, et quand quelqu'un le fait, Safia n'arrive pas toujours à comprendre l'interlocuteur ni à se faire comprendre. Pour demander rendez-vous au syndicat, pour envoyer et pour recevoir des documents, il faut envoyer des emails.

Finalement, elle décide de renoncer :

« - Je me suis dit : 'Maintenant, c'est fini. Je laisse tous les papiers, voilà c'est fini'. J'ai demandé à la femme de mon cousin, elle ne travaille pas, je lui ai dit : 'Est-ce que je peux aller-là?' Elle m'a dit : 'Pas aujourd'hui, le jeudi. Pas directement', j'ai dit : 'ok'. Jeudi, on est restées trois heures au téléphone en appelant le syndicat. Après, moi j'ai dit : 'On doit arrêter tout ça, on rentre directement au chômage. Il faut travailler, parce que tout ça est compliqué pour moi'.

- (chercheuse) Mais, c'est parce que vous voulez travailler ou parce que c'est tellement compliqué de demander?

- Non, c'est compliqué de demander. Si j'étais capable d'écrire un email pour demander les rendez-vous, pour faire tout ça. Même pour le médecin, chaque fois je demande quelqu'un de m'aider (...). Le médecin même pas cinq minutes. Je demande à qui? Voilà c'est difficile, c'est mieux si je travaille. Je ne me casse pas la tête avec les papiers. Si tout est ouvert, alors c'est une autre chose. »

Nous avons interviewé Safia le 1^{er} décembre. Le 7 décembre, elle devait avoir rendez-vous avec son médecin traitant, qu'elle n'avait pas encore consulté. Il n'est pas au courant que Safia doit recommencer à chercher un emploi.

De plus, depuis octobre, son dossier est bloqué au syndicat et elle n'a pas reçu ses allocations de chômage. Safia nous explique qu'elle est en train d'utiliser l'argent des allocations familiales qu'elle avait mis de côté pour ses enfants. Des mois après, nos collègues du Service Alpha-Emploi nous ont raconté que son dossier était toujours bloqué. Elle ne reçoit ni les allocations d'incapacité de travail ni les allocations de chômage.

Safia a été contrainte de ne pas contester la décision de la mutuelle à cause de la complexité des démarches en ligne à réaliser. Ensuite, pendant le changement de statut (vers le chômage), son dossier « s'est bloqué » et elle n'a pas reçu ses allocations de chômage pendant des mois. Selon Laurence Noël, chercheuse de l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles, cette situation « entre deux statuts » devient de plus en plus courante et elle peut induire des risques sociaux :

« L'enquête qualitative a montré que les personnes précarisées vivent dans leurs parcours de vie et dans leurs parcours socio-administratifs des changements de statuts de plus en plus fréquents et réguliers, propices au développement du non-recours aux droits. (...) Ces changements forment et consolident des 'espaces de précarités'. En effet, les personnes qui vivent ces changements restent de plus en plus longtemps 'coincées' dans des interstices, entre deux statuts, et ne parviennent pas ou plus à régulariser leurs situations administratives. » (Noël 2021 : 7)

Comme Noël (2021 : 7), nous observons que le changement de statut a été synonyme pour Safia de perte totale de revenus durant une période.

Les raisons financières

Certains services sont moins chers si vous y accédez de manière numérique. Par exemple, les clients de la banque qui ne gèrent pas leur compte numériquement ont des coûts supplémentaires : ils doivent payer pour recevoir leurs extraits bancaires sur papier ou pour réaliser des virements au guichet. Ainsi, Fadela est en formation en alphabétisation dans une association d'Anderlecht depuis deux ans. Avant, elle imprimait ses extraits de compte sur les automates. Maintenant, il faut payer pour le faire et donc elle ne le fait plus. Pourtant, elle n'est pas capable de gérer son compte sur internet. Résultat : ses enfants gèrent complètement son compte en banque. Fadela est dépossédée d'une capacité qu'elle avait

(consulter le solde et les mouvements de son compte bancaire), une capacité fondamentale pour être autonome dans la vie.

LE NON-RECOURS PAR NON-RÉCEPTION

Selon la définition de Warin, le non-recours par non-réception se produit quand :

« une personne éligible demande, mais ne reçoit rien ou que partie car abandon de la demande, non-adhésion à la proposition, arrangement avec le prestataire, inattention aux procédures, dysfonctionnement du service prestataire, discrimination. » (Warin 2010 : 5)

Nous avons décidé d'expliquer cette typologie à travers la description du parcours d'une personne accompagnée par le Service Alpha-Emploi qui a introduit une « demande de maintien des droits », mais qui a été exclue pendant deux semaines parce que sa demande a été faite en retard. Les causes de ce retard proviennent de la dématérialisation des services d'intérêt général et de leur dysfonctionnement. Kristina, conseillère emploi à Lire et Écrire Bruxelles, nous a raconté ce cas.

Il s'agit d'un monsieur qui fréquente le service Alpha-Emploi de Lire et Écrire Bruxelles depuis 2014. Durant le confinement, il a trouvé un emploi à temps partiel dans une boulangerie. A la mi-mai 2020, quand il a commencé à travailler, il a commencé à réaliser les démarches pour accéder à ses droits auprès de l'ONEm. Il savait qu'il devait faire des demandes pour garder ses droits au chômage³⁰ et pour bénéficier d'une allocation dite « de garantie de revenus »³¹.

Sa première réaction a été de se rendre dans les bureaux de son syndicat. Comme ils étaient fermés, il a essayé d'appeler le syndicat, mais personne ne lui a répondu au téléphone. Il ne savait pas compléter le dossier en ligne de son syndicat, ni le contacter par email. Comme le confinement était assez strict à ce moment, il n'a pas pu se déplacer chez sa fille pour qu'elle l'aide. Il a décidé de contacter Alice, qui était alors sa conseillère au Service Alpha-Emploi. Alice a essayé de contacter le syndicat par téléphone et par mail, sans succès. Cette situation a duré plusieurs semaines alors que lui avait déjà commencé à travailler.

A ce moment, l'ONEm a débarqué sur son lieu de travail pour une inspection. L'inspecteur lui a demandé de prouver qu'il était titulaire d'une carte de contrôle dûment complétée. Il n'a pas pu le faire. Donc, l'inspecteur a fait son procès-verbal (PV).

Après, le syndicat a répondu et a pris en compte le fait qu'il travaillait. Il était censé constituer un dossier et l'envoyer par email. Il devait envoyer une attestation qui stipulait qu'il était bien inscrit chez Actiris comme demandeur d'emploi et qu'il travaillait à temps partiel³². Pour la demande d'un complément de chômage, il lui manquait un document qui montrait que sa situation familiale n'avait pas changé et la déclaration de l'employeur. Pour constituer son dossier, il devait obtenir des documents d'Actiris (via l'interface MyActiris ou par téléphone), de la commune (rendez-vous en ligne) et de son employeur. Il recevait des emails sur la boîte mail de sa fille ; et de là, il envoyait des messages par WhatsApp à Alice. Entre-temps, Alice a commencé son congé de maternité et elle a envoyé le dossier à sa collègue Kristina.

Ce monsieur a été licencié de son travail par son employeur au bout d'un mois. Il s'est retrouvé avec une demande de chômage à temps partiel et en plus, une demande de chômage à

.....
30 Pour bénéficier du « maintien des droits », le travailleur doit introduire une « demande de maintien des droits » dans un délai de deux mois à compter du début de l'occupation. La demande à introduire à l'ONEm est constituée d'une déclaration informatique de l'employeur et d'un document (C131A-travailleur) disponible auprès du syndicat ou via le site de l'ONEm.

31 Sous certaines conditions, le travailleur qui bénéficie du « maintien des droits » peut également bénéficier d'une allocation dite « de garantie de revenus » pendant son occupation. Pour bénéficier de cette allocation, le travailleur doit la demander auprès de son syndicat. Il doit aussi en informer le service régional de l'emploi. A la fin de chaque mois, il doit remettre au syndicat un document de contrôle (C3 temps partiel). Après cela, l'allocation sera calculée sur base d'une déclaration de l'employeur. Effectivement, l'employeur doit, en même temps, introduire une déclaration auprès du syndicat du travailleur. Comme la demande « de garantie de revenus » est soumise à certaines obligations, il est donc recommandé que le travailleur voulant bénéficier de cette allocation se rende immédiatement au syndicat dès le début de l'activité afin d'être informé de ses obligations.

32 Document C 131.

temps plein. L'ONEm avait payé la totalité du mois de mai comme s'il était au chômage. Au mois de juin, il n'a pas reçu son chômage, car son dossier n'était pas complet pour recevoir le chômage à temps plein.

A partir d'ici, le récit se complique extraordinairement avec des allers et des retours d'emails, des messages WhatsApp, des appels téléphoniques, des déplacements... entre Monsieur, sa fille, Kristina et la travailleuse du syndicat.

Nous reprenons un paragraphe de l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles qui résume très bien les besoins de ce Monsieur et de tant de personnes :

« Aujourd'hui, une part des personnes et des intervenants se perd, ne sait plus quel service contacter, ne dispose plus de documents (preuves, dossiers,...) et ne parvient plus à contacter la personne responsable du dossier. Or, pour permettre à une part des usagers d'exercer leurs droits, il faut qu'ils puissent s'adresser à un guichet, à un interlocuteur ou une personne qui ait les informations sur le dossier et qui connaisse la législation. » (2017 : 141)

Début septembre, ce Monsieur a reçu un autre courrier qui disait qu'un inspecteur de l'ONEm avait constaté qu'il était à l'emploi et qu'il n'avait pas fait ses démarches. Donc, l'ONEm allait le sanctionner. Il avait uniquement le droit de s'expliquer par écrit. Le service juridique du syndicat a rédigé une réponse pour l'ONEm. Mais l'ONEm a refusé la demande car selon cet organisme, tout le monde doit être au courant des démarches à faire. Il y aura bel et bien une sanction : il ne recevra pas de complément de chômage pour les deux semaines pendant lesquelles il a travaillé. Suite à la décision finale de l'ONEm, ce Monsieur a décidé de ne pas contester la sanction devant la complexité des démarches à faire.

Pour nous, cette personne est en situation de non-recours aux droits par non-réception pendant les deux semaines où l'ONEm lui a retiré son complément de chômage. Cette personne avait bien essayé d'entamer les démarches pour demander son complément de chômage (il s'est déplacé, il a appelé par téléphone au syndicat). Alice, sa conseillère emploi à ce moment, avait elle aussi essayé de contacter le syndicat pour demander ses droits (par téléphone et par email) sans succès. Le syndicat a réagi trop tard alors que la loi impose des délais serrés pour user de certains droits.

A bout d'un certain temps, Kristina a revu cette personne pour ré-entamer sa recherche d'un emploi. Sans surprise, elle ne veut plus avoir un travail à temps partiel, elle ne cherche que du temps plein. Le Monsieur demande à Kristina s'il peut introduire un dossier pour être reconnu en situation d'handicap. Il est complètement démotivé à l'idée de rechercher un emploi.

Non-recours par non-réception temporaire

Les personnes interviewées nous ont parlé à maintes reprises de retards dans la réception des droits et services à cause de la dématérialisation des services d'intérêt général. Des retards majeurs qui ont des conséquences sur la vie des personnes.

Une des typologies du non-recours fait la distinction entre le non-recours temporaire, c'est-à-dire le non-recours qui apparaît entre le moment où une personne devient éligible et le moment où elle demande une prestation (Warin 2010 : 4), et les formes de non-recours permanent.

Les travailleurs des associations et des ayants droits nous ont parlé des retards dans les paiements des allocations de chômage depuis le début de la crise sanitaire.

Ce problème semble avoir plusieurs causes. D'abord, les syndicats ont eu une énorme augmentation de travail³³ à cause de la crise sanitaire et ils ont dû, en même temps, réorganiser complètement leur manière de travailler. Les syndicats ont choisi de fortement favoriser la dématérialisation de leurs services pour protéger leurs propres travailleurs et travailleuses. Ensuite, les chômeurs et les chômeuses analphabètes qui ont donné leur consentement pour passer au pointage électronique ont eu par la suite beaucoup de difficultés à le réaliser. En outre, le système de pointage électronique, selon certains travailleurs des associations, semble ne pas toujours bien fonctionner.

Nicole, agente de guidance, nous explique les problèmes que des stagiaires de son association ont eus :

« C'est pareil avec les allocations de chômage. Au plus tard on rentre la carte de chômage, au plus tard on est payé. Plusieurs fois déjà, cette (*carte*) ne fonctionnait pas, il y avait un problème dans le programme. Le stagiaire a ensuite essayé seul comme je le lui avais conseillé, ça n'a pas fonctionné et il a perdu un peu du temps. Il a essayé au cours d'informatique avec son professeur, il a eu un souci. Il a essayé avec moi, c'était cassé, on a réessayé le lendemain et on a enfin réussi. Forcément, après il est payé beaucoup plus tard. Le souci avec ça est que, par contre, le loyer il fallait bien le payer à la date. Donc, j'ai eu plusieurs de mes stagiaires qui ont eu des soucis parce qu'en faisant les démarches plus tard, ils reçoivent les allocations plus tard. »

Certaines personnes ne recevaient pas leur chômage parce que, pour une raison ou une autre, leur dossier n'était pas en ordre. La difficulté pour les personnes analphabètes et pour les travailleurs qui les aident a été qu'ils n'arrivaient pas à contacter les syndicats pour savoir quel était le problème afin de le régler. Le guichet était fermé et pour demander un rendez-vous, il fallait souvent envoyer un email. Très souvent, personne ne répondait ni au téléphone, ni au formulaire de contact, ni à l'email.

Un autre exemple, certaines personnes n'arrivaient pas à remplir les documents pour demander le chômage temporaire suite à la crise sanitaire. Elles ne savaient pas télécharger le document ni le remplir en ligne.

Certaines travailleuses, comme Rachel, *job coach*, et Nicole, agente de guidance, se sont déplacées pendant le confinement (en mars, avril et mai 2020) soit au bureau de l'association soit chez les personnes en difficulté pour les aider à résoudre ce problème.

Ces retards dans le paiement des allocations du chômage ont eu des conséquences sur les vies des chômeuses et des chômeurs. Ces personnes ont traversé des moments de grand stress. Le risque d'endettement a été cité par plusieurs personnes que nous avons interviewées. Nicole, agente de guidance, nous a raconté que certains stagiaires ont été obligés de faire des prêts pour payer leur loyer.

DE L'INTERDÉPENDANCE ET L'INDIVISIBILITÉ DES DROITS

Une autre question importante est que le non-recours à un droit peut impliquer le non-recours à d'autres, puisque les droits sont indivisibles et interdépendants, comme l'organisation non-gouvernementale Amnesty International l'explique :

« 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. Autrement dit, si un droit n'est pas respecté, une ribambelle d'autres droits ne le seront pas non plus. (...) Il est crucial de rappeler leur interdépendance,

.....
33 « En mars 2020, la Belgique est entrée en confinement pour lutter contre la COVID-19 et de nombreuses entreprises ont dû fermer leurs portes. Pour beaucoup de travailleurs, il est devenu impossible d'exercer leur activité. En soutien, le gouvernement fédéral a notamment assoupli les conditions pour invoquer le chômage temporaire pour force majeure, dont les entreprises belges ont fait un usage massif. » (Cuyvers, Dries, 2021. *FOCUS N°40. Chômage temporaire COVID-19 : les raisons d'une reprise du travail plus lente en Région de Bruxelles-Capitale*, Bruxelles: Institut Bruxellois de Statistiques et d'Analyse)

leur interconnexion, leur indivisibilité et leur absence de hiérarchisation. » (Amnesty International, 2018. *Focus sur quelques principes et questions clés liés aux droits humains*, p. : 4)

Nicole, agente de guidance dans une asbl, a aidé plusieurs personnes à demander la nationalité belge. Ces personnes étaient déjà dans les conditions pour le faire mais :

« il y a un nombre de démarches à faire incroyable, et chaque démarche va se complexifier par le fait qu'on ne peut pas simplement appeler et demander ce qu'il faut faire. On doit utiliser IRISbox et des machines. Donc, les retards s'accumulent. »

Dans ce cas, ces personnes demandent plus tard la nationalité belge à cause de la complexité de l'accès dématérialisé. Le recours plus tardif à la nationalité retarde l'obtention d'autres droits comme par exemple, le droit de vote et le droit d'être élu, l'intégration plus facile dans le marché de l'emploi, l'obtention d'un passeport belge, etc.

Le recours à certains services et droits de façon numérique induit le non-recours à certains autres droits pour les personnes analphabètes

Quand la voie numérique est incontournable pour accéder à un service ou à un droit, les personnes analphabètes sont souvent contraintes de renoncer aux droits qui protègent leurs données privées pour y recourir. Nous l'avons entendu à maintes reprises, les personnes analphabètes sont obligées de partager avec d'autres personnes des données privées extrêmement sensibles : mot de passe de l'email, code de la carte d'identité, code de la carte bancaire...

Les travailleurs des associations nous ont dit qu'ils sont souvent contraints de connaître et de garder des données privées des personnes par souci de pragmatisme. Eliane, agente de guidance, et Laurent, *coach* en formation, nous l'expliquent :

« J'ai maintenant le code des cartes d'identité de beaucoup de gens parce que des fois ils l'oublient et ils le perdent. C'est pour eux que je fais ça, sinon ça prend du retard si on n'a pas les informations. »

« 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. »

Évidemment, cette disponibilité des données privées a des avantages pour les travailleurs et les personnes analphabètes. Les travailleurs peuvent aider plus rapidement ces personnes en ayant accès immédiat à l'authentification sécurisée ou aux documents et aux messages.

Heureusement, tout se passe relativement bien parce que les travailleurs des associations et les proches des personnes analphabètes ont une éthique remarquable. Mais, le risque que ces données tombent dans de mauvaises mains est bien présent.

De plus, le fait d'accepter de réaliser certaines démarches en ligne peut avoir des conséquences pour les personnes qui ne sont pas capables de gérer les outils numériques. Le problème est que, souvent, une fois que les personnes ont choisi l'option numérique, il n'est plus possible de retourner à l'option matérielle. Par exemple, une fois que la personne complète la demande d'allocation d'études de façon numérique, c'est pour toujours. Il n'y a pas moyen de revenir en arrière. Donc, si les personnes découvrent après qu'elles ne sont pas capables de gérer le mode de communication numérique (consulter régulièrement l'email ou télécharger des documents, les imprimer, les envoyer par email)..., impossible de retourner en arrière.

Parfois, les services demandent aux usagers leurs adresses emails. Ensuite, si ces adresses sont confirmées, les services présupposent que les usagers veulent être informés via ce canal-là et ce canal devient prioritaire par rapport au canal papier.

Nous allons lire le témoignage de Nicole, agente de guidance dans une association de formation en FLE (Français langue étrangère) et en alphabétisation :

« Un autre souci auquel nous sommes tout le temps confrontés ici est au niveau du pointage pour avoir les allocations de chômage. Donc, il y a deux manières de pointer : la première est de le faire par carte, on coche les jours où on veut avoir le chômage, la deuxième est de le faire électroniquement. Quand on le fait par carte, on doit mettre la carte dans la boîte à lettres du syndicat. De plus en plus, les syndicats poussent les gens à le faire électroniquement. Je suppose que c'est plus facile pour eux. Mais, une fois que le stagiaire a accepté de le faire électroniquement, il ne peut plus changer d'avis. C'est impossible, on a tout essayé. Sauf que beaucoup d'entre eux sont poussés à le faire électroniquement et acceptent sans bien comprendre ce qu'ils acceptent. Puis, ils ne savent pas le faire parce que c'est plus compliqué qu'il n'y paraît. (...). Et c'est impossible de retourner en arrière : de dire qu'on s'est trompé, que cela ne nous convient pas. Non, ils ne veulent pas, une fois qu'on a choisi, on a choisi. Sauf qu'ils ont choisi sans vraiment choisir, sans savoir ce qu'ils choisissaient. »

Ce témoignage renvoie à deux autres questions. D'abord, nous nous demandons si ces personnes ont donné un consentement éclairé quand elles ont accepté de faire les démarches en ligne. Est-ce qu'elles comprenaient les usages à maîtriser pour pointer électroniquement ? Savaient-elles que le choix était définitif, sans possibilité de changer d'avis ? Le rapport réalisé par l'Unité de recherche sur le vieillissement de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) française signale aussi ce problème :

« La maîtrise de la globalité des usages d'internet passe en particulier par la compréhension des enjeux liés au consentement en matière d'échanges dématérialisés avec l'administration. » (Aouici *et al.* 2021 : 22)

Ensuite, nous ne comprenons pas pourquoi elles n'ont pas la possibilité de changer d'avis. Il s'agit d'une question qui a été soulevée plusieurs fois : une fois que les citoyens ont donné leur consentement pour faire les démarches de façon numérique, elles n'ont pas la possibilité de retourner aux façons hors ligne. Nous traiterons ces questions dans nos recommandations.

En bref, il est absurde et injuste que le recours à certains droits et services comporte le non-recours à d'autres. Mais, surtout, les demandes de certains services dématérialisés sont en train de mettre les personnes les plus fragilisées de notre société dans un état de vulnérabilité encore plus important.

5.2 D'autres conséquences qui portent atteinte à la qualité de vie des personnes

Nous observons que la numérisation des services d'intérêt général et la fermeture ou la réduction d'autres canaux de communication ont d'autres conséquences négatives (à part le non-recours aux droits et services) sur la qualité de vie des personnes en difficulté avec l'écrit.

UNE AUGMENTATION DU TEMPS CONSACRÉ AUX DÉMARCHES

Pendant les mois de travail de terrain, nous avons maintes fois entendu les récits de périples aberrants pour une demande d'allocations, un changement de statut ou un rendez-vous dans un service d'intérêt général. Les difficultés d'accès aux services dématérialisés sont de nouvelles barrières qui s'ajoutent aux obstacles déjà existants (manque d'information, non-compréhension des procédures, difficultés pour écrire une lettre, remplir un formulaire...). Les personnes analphabètes peinent pendant des jours, des semaines, voire des mois, pour faire leurs démarches de la vie courante.

Les parcours ont souvent certains points en commun. Pour commencer, les personnes essayent d'abord de se débrouiller seules. Très souvent, 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 performante à cause des longues files d'attente, des menus déroulants qui effraient les usagers et des difficultés de compréhension et d'expression via le téléphone. En définitive, le numérique devient de plus en plus une option incontournable. A un moment ou autre de la démarche, les personnes doivent passer par un moteur de recherche en ligne, par l'envoi d'un email, ou par le remplissage d'un formulaire sur internet. Bref, les personnes en difficulté avec l'écrit investissent leur temps et leur patience pour résoudre les différents obstacles qui se cumulent.

Si les personnes n'arrivent pas à se débrouiller, elles ont tendance à demander l'aide d'un proche ou d'un travailleur d'une association. La confiance est souvent importante dans l'acte de demander de l'aide. Comme Aïcha, conseillère en recherche d'emploi dans une association située à Anderlecht, nous l'explique :

« Mais, il faut aussi comprendre que les personnes ne nous demandent pas de l'aide tout de suite. Il y a un lien de confiance et ils se rendent compte : 'Tiens, cette personne, elle est là pour d'autres choses que l'emploi. Tiens, elle peut aussi m'aider pour ça'. »

Voilà par exemple ce qu'a fait Abdelali, apprenant au Centre d'alphabétisation de Lire et Écrire Bruxelles à Saint-Gilles, lorsque sa carte bancaire s'est bloquée parce qu'il s'était trompé de code :

« Je suis passé sur place (*à la banque*) et j'ai demandé un rendez-vous pour trouver une solution pour retirer de l'argent. Elle m'a dit que je devais noter le numéro de téléphone et que je devais appeler. J'ai appelé plusieurs fois et après je ne le trouvais plus (*le papier où il avait noté le numéro de téléphone*). J'ai appelé mon frère, il habite à Charleroi, parce qu'il connaît très bien l'ordinateur. Il a écrit 'Belfius' *tac tac (il fait le geste du doigt sur le téléphone)*, il a trouvé un numéro de téléphone, il a appelé, *tac, tac* et il l'a réglé. »

Déplacement au guichet, retour à la maison et essais par téléphone, recours à l'aide d'un proche, recours à l'aide d'un travailleur d'une association pour appeler, pour demander un rendez-vous en ligne, pour écrire un email... Des jours, des semaines peuvent parfois s'écouler.

Éliane, agente de guidance dans une association de formation molenbeekoise, aide les apprenants et les apprenantes à demander les allocations familiales. Parfois, cette démarche peut prendre des semaines parce que certains usages numériques à réaliser sont de véritables épreuves pour les personnes analphabètes. Par exemple, créer un email, se rappeler du mot de passe, avoir le PIN de la carte d'identité, trouver un document parmi une dizaine de papiers...

« On peut avoir un compte (*MyFamiris, MyParentia*). Donc, avec le lecteur de carte d'identité, ils insèrent leur carte d'identité et on doit mettre le code de la carte d'identité. Cela pose déjà souvent problème qu'ils se rappellent du code, qu'ils aillent le chercher. Cela prend parfois deux ou trois semaines. Ensuite, s'ils demandent les allocations familiales chez *MyFamiris*, ils demandent aussi une adresse mail. Du coup, on est bloqués, parce qu'ils n'ont pas d'adresse mail. Dans ce cas, je ne peux pas mettre la mienne car c'est pour l'enregistrement d'un compte. Par contre, chez l'autre, *MyParentia* je sais que c'est bon, que là je peux le faire juste avec la carte d'identité (*et son code PIN*). »

Quand les services dysfonctionnent, les parcours se compliquent encore plus parce que les personnes ne sont pas autonomes. Par exemple, la personne en difficulté a fixé un rendez-vous avec un travailleur d'une association ou avec un proche. L'objectif est de résoudre une question administrative, de recourir à un droit ou à un service de façon numérique. Mais, au moment donné, la page web se bloque, le programme ne se télécharge pas. Les personnes « repartent avec le fait qu'on réessayera plus tard parce qu'on n'y est pas parvenu, tout simplement. » (Nicole, agente de guidance). Alors, il faut à nouveau fixer un rendez-vous avec le travailleur qui aide, puisque la personne concernée ne peut pas essayer chez elle le soir, elle a besoin d'aide.

Nicole explique très bien pourquoi les retards sont devenus courants :

« J'ai reçu beaucoup de personnes qui ont appris très tard ce à quoi elles avaient droit, que ce soit les allocations de chômage, les allocations familiales ou les allocations d'études, parce qu'elles mettent tellement du temps à le faire. Elles n'y arrivent pas. Ils viennent chez moi, le système est bloqué, on leur dit de venir plus tard. On réessaie plus tard, ils n'ont pas leur code ou leur carte, ils n'avaient pas le lecteur. Donc, on doit se voir plusieurs fois, parfois je n'y arrive pas. Dans ce cas, je les envoie dans d'autres endroits, par exemple pour les bourses d'études, l'ASBL Inforjeunes s'occupe de ça. Quand nous n'y arrivons pas, on les envoie chez eux. Mais, il faut à nouveau attendre que ce soit la permanence. Donc à nouveau, les jours passent. Finalement, ils vont avoir leurs allocations, mais ils vont les avoir avec beaucoup plus tard. »

Alors, comme l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles le dénonce, ces périodes peuvent devenir des « expériences parfois déshumanisantes » (2017 : 30). De plus, ces épreuves surviennent souvent dans un contexte où les personnes doivent gérer la pression des administrations tout en trouvant des solutions à leurs besoins.

Nous observons aussi que les services traitent souvent plus lentement les demandes qui se font par des canaux non numériques. Certainement, un des avantages du numérique est que certaines sollicitations peuvent être traitées immédiatement par les interfaces. Mais aussi, les ressources mises en place pour traiter les demandes faites au guichet et/ou par téléphone sont souvent limitées par rapport au nombre de demandes à traiter. Nous ne savons pas s'il s'agit d'une politique volontaire de certains services pour pousser les usagers vers le numérique ou s'il y a d'autres raisons (par exemple, des difficultés pour engager des travailleurs).

Par exemple, dans l'association où travaille Nicole, des travailleurs et des stagiaires ont dû se faire tester pour la COVID-19 suite à un contact positif. Nicole a observé que la demande de rendez-vous pour se faire tester est plus rapide via internet alors que les stagiaires qui l'ont fait par téléphone ou sur place ont mis plus longtemps pour se faire tester et pour recevoir les résultats :

« J'ai vu que c'était aussi compliqué parce que quand on a un accès facile à un ordinateur et à ses emails, déjà on cherche où il y a un centre COVID, s'il y en a un pas loin. On peut trouver un rendez-vous très facilement par internet. Si on n'a pas cette option alors, il faut appeler. L'option est bien là. Mais par contre, il faut de la patience parce qu'en ce moment il faut appeler des heures. Donc, ce qui s'est passé c'est que mes stagiaires les plus précarisés ont mis parfois trois ou quatre jours à avoir accès au test. Nous avons déjà tous fait nos tests et nous avons eu les résultats deux jours plus tard. Eux, parce qu'ils ont été dans des centres avec des files pas possibles, ils ont dû parfois attendre trois - quatre jours pour avoir un résultat. Mais comme ils ne pouvaient revenir au cours qu'après avoir reçu le résultat, le résultat est qu'ils sont revenus après avoir fait plus qu'une quarantaine. Finalement, il y en a eu certains qui sont revenus parce que la quarantaine était finie et non parce qu'ils avaient eu le résultat. Parce qu'ils ont eu tellement de galères à trouver un centre, une fois qu'ils ont le résultat... Ils ont mis quatre fois plus de temps que les plus privilégiés qui savent trouver le centre, prendre rendez-vous... Ça a quand même des conséquences. »

Les services téléphoniques défaillants et les longues files sur place ont engendré des retards dans les tests et les résultats sur le coronavirus. Ces retards ont des conséquences sur les personnes : plus de risques pour la santé (pour les stagiaires contaminés et leurs proches) et plus de temps en quarantaine en vain (pour les stagiaires non contaminés).

Bref, à l'ère de la dématérialisation, les personnes en difficulté avec l'écrit doivent se confronter à de nouveaux obstacles pour recourir à des droits et des services : guichets fermés, services téléphones défaillants, demandes de rendez-vous en ligne, authentification avec lecteur de carte, obligation de passer par l'email...

Les périples que doivent réaliser les personnes analphabètes pour recourir aux services d'intérêt général sont encore plus alambiqués qu'autrefois. De plus, le recours aux services par des canaux non numériques implique souvent des délais plus longs dans le traitement des demandes.

LES COÛTS SUPPLÉMENTAIRES

Nous savons que le recours aux dispositifs numériques des services d'intérêt général engendre des coûts pour tous les citoyens : acheter un *smartphone*, un ordinateur ou une imprimante, payer une connexion internet. Toutefois, cela permet aussi d'économiser de l'argent en profitant des services numériques : moins de déplacements, des biens et des services en ligne à un meilleur prix...

Mais, nous avons observé que les citoyens qui ne recourent pas aux services d'intérêt général de manière numérique ont vu augmenter leurs coûts de gestion, alors qu'il s'agit souvent d'une fraction pauvre de la population.

Certains services sont plus chers si vous y recourez de manière non numérique. Par exemple, Nour est apprenante de Lire et Écrire Bruxelles à Saint-Gilles. Elle habite seule, elle est veuve et elle n'a pas d'enfants. Elle sait regarder sur l'application mobile son extrait de compte. Elle domicilie les paiements quand c'est possible. Quand elle reçoit une facture qui n'est pas domiciliée, elle remplit le formulaire papier du virement, le signe et elle le dépose à la banque pour que la facture soit payée. Elle sait faire un virement sur papier, mais pas en ligne. Les virements papier deviennent payants dans de plus en plus de banques³⁴.

De plus, certains services remboursent plus rapidement les allocations ou les paiements si les citoyens font leurs démarches par internet. Par exemple, le paiement des allocations d'études sont plus rapides si les demandes ont été faites de manière numérique. Pourtant, les autorités concernées savent que ce sont souvent les personnes les plus fragilisées qui font les démarches sur support papier.

En outre, recourir à certains droits ou à certains services de manière « matérielle » implique des coûts de gestion non négligeables pour les citoyens qui le font : transport, téléphone, impression de documents, envoi par la poste.

Par exemple, la responsable d'accueil dans une association d'alphabétisation, Miriam, nous explique que :

« Les gens nous demandent de l'aide pour demander des bourses. Tu as deux possibilités pour le faire : si tu le fais par écrit, tu dois imprimer les documents de leur site internet, les compléter et les envoyer par recommandé. C'est 10 euros parce que c'est un recommandé avec accusé de réception par courrier. Tu dois envoyer un dossier par enfant. Si tu en as quatre, ça veut dire 40 euros. En supposant qu'il manque quelque chose dans le dossier, tu dois renvoyer la chose par recommandé. Donc, ça peut coûter un peu cher. Tu seras payé, tu auras droit à ton allocation, à ta bourse, mais beaucoup plus tard que les gens qui le font de façon digitale.

Moi, je ne complète pas ça de manière digitale, malgré que je sache que ça va coûter de l'argent. Mais, je pense qu'à long terme, ils sont gagnants. Parce que si tu le fais digitalement et s'il y a quelque chose qui ne va pas et si tu ne réponds pas, si tu n'envoies pas le papier, tu n'as pas les allocations point barre. Tu les as perdues. Tu dois demander pour l'année suivante, parce que tu as un délai, ce n'est pas infini. L'année en cours, tu la perds (la bourse). L'année pour laquelle tu demandes, c'est perdu. Rebelotte pour l'année prochaine. Moi, je ne prends pas cette responsabilité parce que je ne suis pas là pour regarder leur boîte mail tous les jours. Les personnes que j'ai aidées, elles ont compris (pourquoi je préfère le faire par la poste). Elles disaient effectivement que si nous le faisons

.....
³⁴ Voir : *Hausse des frais bancaires : Test Achats demande le gel de tarifs*, publié le 6 janvier 2021 par l'ASBL Test Achat. <https://www.test-achats.be/argent/payer/presse/gels-de-tarifs>

par la poste et qu'il y avait une demande, la personne pouvait venir ici physiquement avec les documents. S'il manque quelque chose, je peux revenir avec ça. »

A partir de cet exemple, nous nous demandons si certains services d'intérêt général ont tenu compte des spécificités de leurs populations cibles. Nous reviendrons sur cette question dans le sixième chapitre.

Nous avons déjà mentionné le fait que les coûts supplémentaires ont des conséquences sur le recours aux services et aux droits dans les populations les plus fragilisées. Par exemple, Fadela ne sait pas retirer de l'argent ni faire des virements en ligne, ses enfants le font pour elle. Mais avant, elle savait imprimer les extraits de compte sur les automates et ainsi, connaître et contrôler sa situation financière. Maintenant, il faut payer pour imprimer les extraits et elle ne le fait plus.

Les sanctions

Les difficultés d'accès aux services d'intérêt général dématérialisés induisent des retards dans l'accomplissement de certains devoirs. Parfois même, les citoyens sont incapables de réaliser certains d'entre eux, ce qui peut provoquer des sanctions de la part des services.

Par exemple, pendant les mois de mars, avril et mai 2020, le gouvernement fédéral a imposé un confinement général pour faire face à la crise sanitaire provoquée par le virus COVID-19. Les citoyens et les citoyennes avaient jusqu'à la fin du mois de juin 2020 pour rendre leur déclaration d'impôts de 2019. Le seul moyen de le faire était la voie numérique. Il n'y avait pas de permanences dans les communes pour aider les personnes à remplir et à envoyer leur déclaration d'impôts, comme c'était le cas les années précédentes. En 2020, les citoyens devaient se débrouiller seuls pour faire leur déclaration d'impôts et pour l'envoyer par internet.

Éliane, agente de guidance, nous raconte que certaines apprenantes et apprenants lui ont demandé de l'aide pour remplir la déclaration d'impôts. Elle a fait leurs déclarations et elle les a envoyées. Mais, beaucoup d'autres n'ont simplement pas fait leur déclaration d'impôts pendant le printemps de 2020. Ce qui a induit qu'en octobre 2020 :

« 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. J'ai, d'abord, envoyé un mail, ils n'ont pas répondu. Alors j'ai téléphoné : 'Vous vous rendez compte? C'était le coronavirus. Puis, ils n'ont pas internet parfois, ils ne savent pas lire, ils ne savent pas écrire. Comment est-ce que vous voulez qu'ils remplissent ce genre de fiche d'impôt qui est déjà incompréhensible pour nous, pour tout le monde?'. Et alors elle me dit (*la travailleuse du SPF Finances*) : 'Si, tout a été mis en place pour que tout le monde puisse faire sa fiche d'impôt'. Donc, ils risquent vraiment entre 50 et 1.250 € d'amende. Alors, évidemment, il y a des personnes qui viennent chez moi qui étaient complètement affolées parce que c'est déjà aussi des personnes en précarité, voire en grande précarité... Enfin, on peut pas leur dire ça quoi.

Donc moi, j'ai essayé de faire quelque chose avec ces personnes qui avaient reçu ce courrier-là. J'ai essayé de renvoyer par MyMinfin les déclarations. Pour la plupart, cela a été. Mais alors, par exemple, il y a une dame qui a divorcé cette année-ci et alors du coup le conjoint... ils n'ont plus de nouvelles du conjoint, et du coup il faut refaire la déclaration par papier. C'est des complications. »

Nous pensons qu'il n'est pas juste que les personnes soient sanctionnées à cause de leur incapacité à réaliser les démarches en ligne.

UNE « DISQUALIFICATION » CROISSANTE QUI IMPLIQUE DE LA PERTE D'AUTONOMIE ET DE LA VIOLENCE SYMBOLIQUE

Les travailleurs et travailleuses avec lesquels nous avons parlé l'observent tous les jours : les personnes analphabètes sont de moins en moins autonomes. La première chose que nous dit 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. Mais, au fur et à mesure du temps, toutes ces possibilités sont en train de se fermer. Souvent, ce que font les administrations, les communes, Actiris, et cetera est de couper un des canaux, ce n'est plus possible d'appeler ou ce n'est plus possible de se déplacer. Il ne reste plus que la manière informatique de faire. Du coup, les stagiaires qui ne sont pas en mesure de le faire, ils n'ont vraiment plus de solution. »

En effet, les personnes se retrouvent souvent dans une situation contradictoire : elles doivent faire certaines démarches, mais elles sont incapables de les réaliser. Le problème n'est pas la numérisation en soi, mais son caractère incontournable. MyParentia, MyActiris, MyMinfin, MyMC, MyFGTB, tous les services se dématérialisent. L'accès par d'autres voies aux services d'intérêt général devient compliqué, mais aussi l'accès à des activités et des services de la vie courante. Alors que la numérisation des services permet à une partie de la population d'être plus autonome dans les démarches administratives, des milliers de citoyens deviennent, à cause de la fermeture des autres canaux de communication, de plus en plus dépendants. Comme notre collègue Van Neck l'a dénoncé, nous sommes face à une « disqualification croissante de citoyens par le numérique » (2021 : 11).

Nous pouvons citer le cas de Nelly, que nous avons interviewée par téléphone. Lors de l'appel, elle était occupée avec un souci domestique : sa chaudière ne fonctionnait plus. C'était pendant le mois de décembre, nous entendions ses enfants en bas âge autour d'elle. Elle avait appelé un technicien pour qu'il vienne réparer sa chaudière. Mais le technicien lui demandait de lui écrire un email dans lequel elle devait expliquer le problème de la chaudière. Nelly nous expliquait par téléphone qu'elle ne sait pas envoyer un email. Alors, elle a demandé à un proche qui l'aide d'écrire un email pour le plombier.

Nous pouvons aussi évoquer l'exemple déjà cité à la page 47 des personnes au chômage qui sont devenues dépendantes d'une personne qui sait pointer électroniquement pour pouvoir accéder à leurs allocations.

Hervé Fernandez, directeur de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) française, avait déjà constaté qu'un des dangers du passage de la société au tout numérique était que les personnes en difficulté avec l'écrit « se trouvent de plus en plus en difficulté pour être autonomes dans des situations simples de la vie quotidienne. » (Fernandez, Hervé, 2019. « Lutter contre l'illettrisme » dans Warin, Philippe (dir.) *Agir contre le non-recours aux droits sociaux*, Presses universitaires de Grenoble, p. : 249). Nous constatons que ce danger est aujourd'hui une réalité.

Les personnes analphabètes avec lesquelles nous avons parlé ne veulent pas dépendre d'autrui pour accéder aux services d'intérêt général. Elles essayent de se débrouiller premièrement toutes seules. Comme Safia, chercheuse d'emploi qui fréquente le Service Alpha-Emploi de Lire et Écrire Bruxelles, nous le dit : « Moi, je n'aime pas demander (*de l'aide*) et à chaque fois je demande. »

De qui deviennent dépendantes les personnes analphabètes ?

Les personnes en difficulté font appel à des personnes de leur famille, de leur entourage ou à des travailleurs et travailleuses des associations qu'elles fréquentent. Selon les différents témoignages, les enfants sont une des premières ressources.

Beaucoup de témoignages nous font penser que le recours aux enfants dépend, aussi, de leur disponibilité. Par exemple, à chaque fois que Mila veut aller à la salle de sport, elle doit demander à sa fille ou à son fils de prendre rendez-vous en ligne pour elle. Mais les enfants n'ont pas toujours le temps de l'aider et donc du coup, elle ne peut pas aller faire du sport quand elle le veut. Elle dépend de ses enfants pour aller à la salle de sport.

Ce rapport de dépendance envers les enfants n'est pas toujours bien vécu par les parents ou par les enfants. Parfois, les enfants sont grands, parfois ils sont mariés et ils ont aussi des enfants ; parfois, ce sont des adolescents ou encore plus jeunes. Nicole, agente de guidance, nous raconte que :

« J'ai de plus en plus de stagiaires qui demandent à leurs adolescents de l'aide pour les rendez-vous et cetera avec parfois des histoires un peu malheureuses parce que l'adolescent, il n'est pas toujours en bons termes avec ses parents, c'est un adolescent, un peu moqueur, un peu rebelle, parfois il n'a pas envie. Ça crée une situation qui n'est pas toujours enviable dans la relation parents-adolescents. Parce qu'ils doivent parfois beaucoup solliciter leurs ados pour des démarches informatiques. »

Plusieurs apprenantes interviewées nous ont expliqué qu'un de leurs objectifs de formation est de devenir moins dépendantes de leurs maris. Certains témoignages nous font craindre que cette dépendance vis-à-vis de leurs maris puisse empêcher certaines femmes de sortir d'une relation qui ne leur convient plus. Par exemple, Valérie ne sait pas faire de virements bancaires, c'est son mari qui s'en occupe. Elle a un compte email en commun avec lui. Il cherche des offres d'emploi pour elle, fait aussi ses CV et ses lettres de motivation et c'est lui qui les envoie. C'est lui qui travaille. Elle n'a pas de revenu fixe, elle gagne un peu d'argent en faisant de la couture. Son mari lui a dit que ce n'était pas nécessaire d'aller toucher le chômage. Valérie nous a raconté que le confinement n'a pas été facile pour son couple. Valérie aimerait :

« apprendre beaucoup pour connaître plus pour ne pas dépendre des autres et surtout de mon mari... ça, je ne veux pas. Parce qu'on peut pas dépendre tout le temps tout le temps, c'est compliqué parfois. »

Depuis leur origine, les associations qui travaillent avec des personnes en difficulté avec l'écrit réalisent des actions de relais social de façon reconnue et non reconnue. Ce travail de relais a augmenté de façon spectaculaire pendant les deux dernières années à cause de la crise sanitaire et des difficultés d'accès aux services d'intérêt général par des canaux non numériques. Nous recommandons la lecture du rapport de notre collègue Zune (2022 : 23 – 27 et 49 – 64) pour comprendre l'ampleur que ce travail a pris dans le quotidien des associations.

La dématérialisation alimente le cercle vicieux des inégalités. Les adultes en difficulté avec l'écrit deviennent de plus en plus dépendants d'autres personnes pour pouvoir recourir à leurs droits et aux services. Ils ne peuvent plus faire les démarches quand ils veulent, ils doivent le faire quand d'autres personnes peuvent les aider. Leurs enfants, leurs compagnons ou leurs proches acquièrent du pouvoir sur eux. Ces adultes se sentent parfois infantilisés, impuissants, incapables de faire face à leur quotidien. Ces personnes aidantes peuvent aussi sentir qu'elles prennent des responsabilités qui ne leur incombent pas.

La violence symbolique

Le message implicite de la dématérialisation des services d'intérêt général est que tout le monde sait faire les démarches de façon numérique, que tout le monde peut le faire... alors que nous savons qu'il y a beaucoup de personnes qui n'y arrivent pas. Nicole, agente de guidance dans une association, nous raconte les moments de détresse vécus par les personnes qu'elle accompagne :

« J'en ai déjà vu plusieurs en larmes, vraiment en larmes, parce qu'ils vont à la commune, par exemple, on leur demande ce qu'ils doivent faire : ils veulent déclarer leur mariage, ils veulent déclarer leur changement d'adresse... Ils sont très mal reçus et on leur dit juste : 'Ce n'est pas possible'. Donc, ils repartent vraiment en larmes, complètement frustrés. Ils sont mal reçus parce qu'on leur fait comprendre qu'ils devraient savoir le faire, qu'il n'y a plus personne qui ne sait pas le faire. Alors que je vois bien qu'ils sont très nombreux à ne pas savoir le faire. Ce n'est pas du tout la toute petite exception. Ils sont très nombreux. »

Ces personnes éprouvent souvent des sentiments négatifs envers eux-mêmes et envers les services à cause de cette injonction numérique. Certaines ont la sensation d'être infantilisées, humiliées. Nous avons raconté différents moments de détresse par lesquels sont passés des citoyens à cause de la dématérialisation des services d'intérêt général. Par exemple : des citoyennes qui ne savent plus payer le loyer parce que leur allocation n'a pas été versée, une mère de famille qui ne sait pas envoyer un email à un technicien pour qu'il lui répare sa chaudière, un monsieur pour qui trouver un emploi après des années au chômage est devenu un labyrinthe de démarches administratives numériques.

Comme la Ligue des usagers des services de santé le dénonce, « la charge administrative passe de l'administration publique vers l'individu. Celui-ci devient responsable de son autonomie dans ses démarches administratives en ligne. » (2019 : 6) Les citoyens sont maintenant obligés d'être « autonomes » face aux services d'intérêt général dématérialisés.

Warin explique que ce type de conditionnalité pour accéder aux services et aux droits a des conséquences sur le recours que font les ayants droits et sur leur estime de soi :

« Une conditionnalité qui demande aux destinataires de démontrer leur autonomie et responsabilité, véhicule des modèles de 'l'accomplissement de soi'. Ces modèles sont difficilement accessibles pour certains, tant pour des raisons sociales, économiques et psychologiques, que pour des raisons morales ou politiques. » (2010 : 6)

En parlant du pointage électronique pour avoir les allocations de chômage, Nicole nous explique le ressentiment qu'ont les stagiaires qui sont devenus dépendants d'elle, ou de quelqu'un, pour pointer :

« Je sens que ça les attaque au niveau de leur responsabilisation. C'est comme s'ils étaient des enfants. Du coup, ils ont besoin de quelqu'un d'autre pour faire une démarche chaque mois, ils sont gênés par ça. »

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.

Dominique Pasquier a observé que les « familles modestes » de la France rurale ressentent « un véritable rejet, une grande frustration, et parfois même de la colère » par rapport à leurs relations numériques avec les administrations d'aide sociale, la Caisse d'allocations familiales et Pôle emploi en particulier (Pasquier 2018b : 56).

Nous sommes face à la violence symbolique, telle que Pierre Bourdieu l'a décrit dans son ouvrage « Méditations pascaliennes » (2003 : 120). Voilà comment notre collègue Sébastien Van Neck résume ce concept :

« Il y a notamment violence symbolique quand un consentement est émis depuis des groupes dominés envers l'imposition d'une seule vision de concevoir le monde, de définir les choses. » (Van Neck 2020 : 2)

La sociologue Deville explique que la majorité des administrés précaires évite les démarches dématérialisées même lorsque cela est possible « car elles les confrontent avec plus d'acuité à la violence symbolique du langage administratif » (2018 : 108-109). En effet, la violence symbolique était déjà présente dans les relations entre les personnes peu formées, fragilisées et les services publics. Nous pensons, comme Deville, que cette violence est renforcée par la dématérialisation des services d'intérêt général.

5.3 Conclusions à partir des résultats

Avant la dématérialisation des services d'intérêt général, beaucoup de Bruxellois et de Bruxelloises, spécialement ceux qui ont des difficultés avec l'écrit, ne recouraient pas à leurs droits : manque (ou incompréhension) d'information, découragement devant les difficultés d'accessibilité, non-adhésion à la proposition... Avant la dématérialisation, les personnes en difficulté avec l'écrit appelaient déjà à l'aide leurs proches ou des travailleurs des associations pour recourir à certains droits et services. Ces personnes demandaient souvent de l'aide pour comprendre leur correspondance, pour écrire des lettres, pour remplir des formulaires... Le temps consacré et les démarches étaient donc déjà souvent plus longs pour ces citoyens à cause de leurs difficultés de lecture et d'écriture.

Cependant, nous constatons que la réduction des canaux de communication hors ligne avec les services d'intérêt général n'a fait qu'augmenter les obstacles et donc les situations de non-recours aux droits et aux services. Quand l'accès à l'information passe de plus en plus souvent par la consultation d'un moteur de recherche ou d'une interface, quand les guichets ferment, les emplacements physiques disparaissent, les lettres ne sont plus envoyées, les téléphones sont inaccessibles, les personnes en difficulté avec l'écrit ont encore plus de difficultés pour connaître et comprendre leurs droits et les démarches à faire pour les obtenir.

Quand demander un service ou un droit implique des démarches administratives en ligne jugées trop complexes, la non-demande est parfois l'option de beaucoup de personnes. Les personnes analphabètes n'ont pas toujours le temps et les moyens de demander de l'aide autour d'elles pour les accomplir.

Quand les personnes entament des démarches pour demander leurs droits mais qu'elles n'arrivent pas à les faire dans les délais à cause des difficultés pour réaliser les démarches en ligne, le résultat est que ces personnes ne reçoivent pas les services ou les droits (de façon permanente ou temporaire).

Comme Safia nous le dit lorsqu'elle nous raconte son périple sans succès pour contester la décision du médecin conseil :

« C'est compliqué de demander. Si j'étais capable d'écrire un email pour demander les rendez-vous, pour faire tout ça. (...). Je demande à qui? Voilà c'est difficile, c'est mieux si je travaille. Je ne me casse pas la tête avec les papiers. Si tout est ouvert (*les guichets*), alors c'est une autre chose. »

La dématérialisation des services d'intérêt général engendre une perte supplémentaire d'autonomie pour beaucoup de personnes. Les actions à entreprendre sont devenues encore plus complexes et le temps nécessaire pour accomplir les démarches administratives encore plus longs. Les coûts pour effectuer certaines démarches hors ligne peuvent être considérables.

Ces personnes sont d'ailleurs souvent les dernières à être remboursées par les services et elles reçoivent parfois des sanctions de la part des services d'intérêt général; alors que ce sont les personnes fragilisées, celles qui optent le plus souvent pour des options non numériques.

Parfois, l'injonction numérique force les personnes fragilisées à choisir quel droit elles veulent faire valoir (par exemple, le respect de ses données privées ou l'accès à un droit social).

Si, comme le postule Warin, le non-recours est un outil d'évaluation des politiques publiques (Warin cité par Deville 2017 : 6), ces services doivent alors être évalués négativement, puisqu'ils ne respectent pas leur objectif principal qui est de fournir des services et de garantir l'égalité et la continuité des droits pour tous les citoyens.

Le principe d'égalité implique qu'aucune distinction ne soit faite entre usagers à propos de l'accès au service d'intérêt général et de la qualité du service rendu. Toutefois, nous observons que les citoyens pour lesquels l'accès et les usages du numérique sont plus difficiles (parmi lesquels on trouve les personnes analphabètes) sont en train de ne pas recourir à leurs droits et aux services à cause de la dématérialisation.

De plus, la qualité des services pour les personnes qui n'utilisent pas le canal numérique a souvent décliné. Comme les chercheuses Bonnetier, Brotcorne et Vendramin le soulignent, il s'agit d'un paradoxe par rapport aux objectifs des services :

« Ainsi, alors que la politique de numérisation vise à accroître la qualité des services publics, un paradoxe majeur est de constater qu'elle semble en fait davantage éloigner les publics vulnérables de l'accès à l'information et à leurs droits sociaux fondamentaux. » (2019 : 15)

Le principe de continuité implique la permanence des services essentiels pour la vie sociale. Ce principe a pour but d'éviter une rupture du service qui pourrait introduire une discrimination entre ceux qui en bénéficient et ceux qui en sont privés. La numérisation des services d'intérêt général et la diminution (voire la disparition) d'autres canaux de communication avec ces entités ne sont pas des mesures neutres. Elles provoquent des entraves qui empêchent beaucoup de citoyens, y compris les personnes analphabètes, d'accéder à leurs droits. Ces mesures qui semblent neutres dans leur formulation mais qui entraînent des effets discriminatoires sur certains groupes de personnes lors de leur mise en œuvre sont définies comme « discriminations indirectes » par la Cour de Justice de l'Union européenne et par la Cour européenne des droits de l'Homme. Cette dernière, dans certains de ses arrêts, a affirmé qu'« une différence de traitement pouvait aussi consister en l'effet préjudiciable disproportionné d'une politique ou d'une mesure qui, bien que formulée de manière neutre, a un effet discriminatoire sur un groupe »³⁵.

En 2020, l'ONG Avocats sans Frontières³⁶ a publié une étude sur l'impact indirectement discriminatoire des politiques d'urgence belges sur certaines catégories de la population, en particulier celles en situation de vulnérabilité (Clementi 2020). L'analyse 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). Les exemples qu'ils offrent sont très similaires à ceux que nous venons d'énoncer :

« Pour remédier à la fermeture des bureaux et assurer la continuité de certaines activités, la numérisation des services a été introduite ou renforcée au sein des administrations publiques : demandes d'aide via des formulaires en ligne, paiements et prises de rendez-vous en ligne. L'accès aux services a été de la sorte rendu plus difficile pour les personnes économiquement fragilisées qui ne disposent pas d'accès au téléphone ou à internet,

35 CourEDH, Biao c. Danemark [GC], n° 38590/10, 24 mai 2016, para. 103; CourEDH, D.H. et autres c. République tchèque [GC], n. 57325/00, 13 novembre 2007, para. 184.

36 Avocats Sans Frontières (ASF) est une ONG internationale spécialisée dans l'accès à la justice et la défense des droits humains, elle a été créée en 1992 à Bruxelles.

pour les personnes étrangères, handicapées et âgées, pour lesquelles un contact direct est essentiel afin de comprendre à suffisance les procédures administratives et s'orienter dans un système qu'elles ne connaissent ou ne maîtrisent pas.

Cette fracture numérique s'est illustrée à travers les appels récurrents reçus pendant le confinement par les associations de première ligne qui ont proposé des numéros verts. La Fédération des Services Sociaux a par exemple reçu des nombreux appels portant sur les difficultés à utiliser le matériel informatique et sur l'angoisse que la numérisation des services générerait. Ceux-ci ont aussi montré qu'un grand nombre d'appelants n'arrivaient pas à joindre certains services et administrations, à savoir la CAPAC, dont les services ont été saturés, les communes, les organismes de paiement, certains syndicats, les mutuelles, les CPAS et les services de médiation de dettes, qui ne répondaient qu'après de très longues périodes d'attente et dont les numéros étaient payants. » (Clementi 2020 : 9)

Les mesures de numérisation et de suspension d'autres canaux de communication ne se sont pas arrêtées à la fin de confinement. Le processus continue et se renforce, malgré les dénonciations et critiques d'associations et de certains services d'intérêt général concernés³⁷.

Comme le recommande le groupe de travail « Numérique et travail social » du Haut conseil du travail social français en reprenant les arguments et demandes du Défenseur des droits français :

« Les organismes sociaux qui ont la mission d'administrer des droits doivent en tirer les conséquences afin de permettre un égal accès aux droits pour tous. Dans cette logique, ils ont la responsabilité d'engager des moyens pour une prise en compte des besoins des personnes qui n'utiliseront pas l'internet. » (Dubasque, Didier, 2019. « Les réflexions, productions et recommandations du groupe de travail 'Numérique et travail social' du Haut Conseil du travail social », dans Meyer et al. (coord.). *Vie sociale*, N°28. Paris : Cédias-Musée social, p. : 94-95)

Pour nous, il est temps que les autorités politiques réagissent et assument leur responsabilité de garantir l'égalité et la continuité des droits et des services d'intérêt général pour tous les citoyens.

.....
³⁷ Par exemple : la Carte blanche du CPAS de Saint-Gilles (2021), *Face à la digitalisation des services les guichets doivent rester ouverts. Revenons à l'humain !*

6. Analyse d'un service d'intérêt général : Actiris

L'injonction numérique renforce les inégalités déjà existantes dans notre société. Les inégalités face à l'emploi ne sont pas épargnées. Dans ce chapitre, nous allons analyser les effets de la dématérialisation du service public garant du droit au travail dans la Région de Bruxelles-Capitale : Actiris.

Nous avons décidé de nous intéresser à Actiris par plusieurs raisons. D'abord, une des préoccupations majeures des personnes qui fréquentent notre association est de trouver un travail (Joseph et *al.* 2018), alors que nous savons que les personnes analphabètes ont beaucoup de difficultés pour chercher et pour trouver un emploi sur le marché du travail bruxellois (Galván Castaño et *al.* 2015). Ensuite, une des missions de Lire et Écrire Bruxelles est d'accompagner les demandeurs et demandeuses d'emploi en difficulté avec l'écrit dans leur recherche de travail. Il s'agit du service Alpha-Emploi, partenaire d'Actiris depuis 1998³⁸.

Dans ce chapitre, nous allons nous pencher sur les effets de la dématérialisation d'Actiris. Pour ce faire, nous allons commencer par expliquer brièvement les difficultés des travailleurs analphabètes sur le marché de l'emploi bruxellois actuel. Ensuite, nous allons analyser la stratégie de dématérialisation d'Actiris et explorer l'outil numérique que cet organisme propose aux demandeurs d'emploi (MyActiris).

Nous nous basons sur les témoignages de quinze travailleurs de six associations partenaires d'Actiris, de trois employés d'Actiris, ainsi que de neuf personnes analphabètes à la recherche d'un emploi, qui sont accompagnées d'une façon ou d'une autre par une association. De plus, nous avons créé notre propre compte MyActiris et nous avons reproduit toutes les démarches à réaliser par les chercheurs d'emploi.

6.1 Actiris : l'office régional bruxellois de l'emploi

Actiris a été créé en 1989 en tant qu'Office Régional Bruxellois de l'Emploi (ORBEM). Son but est de mettre en œuvre le droit au travail de chaque Bruxellois et Bruxelloise tel que garanti par l'article 23 de la Déclaration universelle des droits humains :

« Chacun a droit au travail, au libre choix de son travail, à des conditions équitables et satisfaisantes de travail, et à la protection contre le chômage. ».

Ainsi que par l'article 23 de la Constitution belge :

« Le droit au travail et au libre choix d'une activité professionnelle dans le cadre d'une politique générale de l'emploi, visant entre autres à assurer un niveau d'emploi aussi stable et élevé que possible, le droit à des conditions de travail et à une rémunération équitables, ainsi que le droit d'information, de consultation et de négociation collective. »

Cet organisme a aussi été fondé pour contribuer à la santé économique et fiscale et à la cohésion sociale de Bruxelles par l'augmentation du taux d'emploi (Actiris 2017 : 12).

Actiris est un service public qui applique les grandes orientations politiques fixées par le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale. Tous les cinq ans, Actiris conclut avec le gouvernement un contrat de gestion. Cette convention définit les règles et les conditions spéciales selon lesquelles Actiris exerce ses missions. Ainsi, suite à la régionalisation de la politique de l'emploi en 2017, Actiris a une nouvelle compétence : le contrôle de la disponibilité des chômeurs et chômeuses. Actiris s'engage à trouver une solution dans les douze mois suivant une nouvelle inscription au chômage, que ce soit un emploi, une formation ou un stage. Actiris parle désormais de la *Garantie Solutions pour tous*.

.....
³⁸ Pour plus d'information, voir la page web : Histoire de l'alphabétisation à Bruxelles, <https://histoirealphabxl.be/-1995-2004->

La direction d'Actiris est chapeautéée par un comité de gestion paritaire. Cet organe remet un avis sur toutes les propositions réglementaires qui concernent Actiris et peut proposer de modifier les textes réglementaires au gouvernement. Ce comité compte sept membres du banc syndical et sept du banc patronal, deux commissaires du gouvernement bruxellois ainsi qu'un représentant du ministre du budget et de la Direction générale d'Actiris, un président et un vice-président.

Actiris travaille avec un réseau de plus de 250 partenaires publics et privés afin de réaliser au mieux ses missions et d'élargir ses services. Chaque partenaire a ses propres objectifs et son public-cible. Parmi eux, nous retrouvons Bruxelles Formation, le VDAB³⁹, des agences locales pour l'emploi et des opérateurs d'emploi et de formation. Certains partenaires s'occupent d'accompagner les chercheurs d'emploi qui, en raison de leur situation particulière, ont besoin d'un accompagnement spécifique (comme les personnes ayant des problèmes de santé ou porteuses d'un handicap, les sans-abris, etc.). Parmi ces partenaires qui accompagnent des Publics Spécifiques, le Service Alpha-Emploi de Lire et Écrire Bruxelles s'occupe d'accompagner les chercheurs et les chercheuses d'emploi analphabètes.

6.2 Le marché de l'emploi bruxellois

Depuis les années 70, le marché de l'emploi européen a subi une transformation profonde. Comme la sociologue française Dominique Méda l'explique dans son ouvrage *Le travail*, depuis plusieurs décennies nous assistons à la diminution de l'emploi industriel et à l'augmentation du secteur tertiaire. Les politiques de libéralisation du marché des capitaux et des marchandises, la réduction des tarifs douaniers, et l'amélioration et la baisse des prix des transports (parmi d'autres causes) ont favorisé la délocalisation progressive des usines⁴⁰ vers d'autres pays ou continents. La révolution technologique a augmenté la mécanisation et la numérisation des entreprises. Ces changements ont entraîné la perte de beaucoup d'emplois dans le secteur industriel et le développement de nouveaux métiers (souvent plus qualifiés) dans le secteur tertiaire (Méda 2018 : 56-73).

En même temps, nous assistons à une nouvelle forme d'organisation du travail. Le chômage de masse et les emplois précaires sont devenus des réalités permanentes en Europe (Méda 2018 : 56-73). Comme le sociologue français Robert Castel l'a énoncé, nous sommes face à un nouveau groupe social : le « précaire ». Ce groupe de personnes partage le fait d'avoir un emploi qui ne leur permet pas de planifier leur vie à moyen ou long terme (Castel 2007). Elles travaillent à temps partiel, elles ont un contrat à durée déterminée, elles sont intérimaires... Parallèlement, les femmes se sont incorporées au marché de l'emploi en réclamant leur droit au travail rémunéré. Elles font partie majoritairement de ce groupe social dévalorisé qui travaille dans des conditions précaires.

Les difficultés de lecture, d'écriture et de calcul n'empêchent pas, en principe, l'accès à l'emploi. Mais, les transformations structurelles du marché de l'emploi en Europe ont créé des difficultés supplémentaires pour les personnes peu diplômées. La révolution technologique, la désindustrialisation, le chômage de masse et la tertiarisation ont induit une élévation du niveau de qualification exigé par le marché du travail (Méda 2018 : 69); ce qui s'est traduit par un déficit en emplois faiblement qualifiés.

Plus que bien d'autres régions de la Belgique et de l'Union européenne, Bruxelles est confrontée, depuis plusieurs décennies, au défi de l'exclusion massive et durable du marché du travail d'une grande partie des personnes peu diplômées.

39 Le *Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding* (VDAB; littéralement : « Service flamand pour la recherche d'emploi et la formation professionnelle »).

40 La délocalisation est le déplacement d'unité de production d'un pays (ou une région) vers un autre lié à la recherche d'un coût de production plus bas (utilisée essentiellement par les firmes multinationales, la délocalisation a pour objectif la recherche d'un environnement juridique plus favorable en matière de réglementation du travail, de fiscalité, des changes ou d'activités polluantes.) (Larousse, consulté le 7 juin 2021, <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/d%C3%A9localisation/23139>)

Selon le rapport sur l'*État des lieux* d'Actiris, 60% de l'emploi intérieur bruxellois⁴¹ est occupé par des personnes ayant un diplôme d'études supérieures (Actiris 2020 : 10). La proportion d'emplois à qualification supérieure est plus importante en Région bruxelloise que dans les Régions flamande et wallonne à cause, fondamentalement, de la « tertiarisation » de son économie. Seulement, 11% de l'emploi intérieur bruxellois est occupé par des personnes peu diplômées⁴² (Actiris 2020 : 11).

Selon une étude menée à Bruxelles par la sociologue Marion Englert et l'économiste Robert Plasman, les personnes ayant un haut degré de qualification prennent des emplois pour lesquels elles sont surqualifiées, faute d'emplois répondant à leur niveau de qualification. Ce phénomène mène à une déqualification en cascade et pousse vers le chômage les personnes peu qualifiées (Englert et Plasman 2011 : 12).

Comme le résume le rapport d'Actiris 2020 :

« Le chômage bruxellois se caractérise par une plus grande présence de demandeurs d'emploi masculins (51,8%), faiblement qualifiés (63,7%), âgés de plus de 55 ans (17,1%) et dont la durée d'inactivité dépasse les 24 mois (48,8%), voire même les 5 ans (27,7%), ainsi que de demandeurs d'emploi de nationalité étrangère, et rappelons-le, d'origine étrangère (4 personnes sur 5 inscrites chez Actiris). » (Actiris 2020 : 50)

Dans ce contexte de pénurie structurelle d'emplois (à fortiori, de qualité) pour les personnes peu diplômées, nous constatons que les chercheurs et les chercheuses d'emploi qui fréquentent nos associations cumulent plusieurs freins à l'emploi : très faiblement diplômés, voire pas diplômés, d'origine étrangère (souvent extracommunautaire⁴³), souvent des femmes⁴⁴, souvent en inoccupation professionnelle depuis longtemps⁴⁵.

6.3 Chercher un emploi à l'ère de la dématérialisation

L'époque où les offres d'emploi s'affichaient aux portes des entreprises ou se publiaient dans les journaux est pratiquement révolue. De plus en plus, les offres d'emploi sont publiées sur internet. Les candidatures doivent être envoyées par email et les formulaires doivent être remplis en ligne. Les entretiens ou les tests de sélection et de présélection se font de plus en plus sur internet. La recherche d'emploi est en train de se dématérialiser.

Dans ce contexte, les personnes analphabètes ne parviennent plus à chercher des offres d'emploi. Elles ne savent pas utiliser un moteur de recherche sur internet.

.....
41 A savoir le nombre d'emplois occupés sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, par des travailleurs y ayant leur résidence ou non.

42 Pour Actiris, une personne a un niveau de qualification faible quand elle ne dispose pas du Certificat d'Enseignement Secondaire Supérieur (CESS) .

43 « Les populations d'origine étrangère non-UE subissent un phénomène aigu de sur-chômage. » (Actiris, 2019. *Profil et trajectoire des chercheuses et chercheurs d'emploi en région de Bruxelles-capitale monitoring selon l'origine nationale*, p. : 35)

44 A savoir que selon les données d'Actiris, le taux d'activité des hommes à Bruxelles est toujours beaucoup plus élevé que le taux d'activité des femmes. C'est-à-dire les hommes bruxellois participent beaucoup plus que les femmes bruxelloises au marché du travail (soit en tant que travailleurs, soit en tant que chercheurs d'emploi) (<https://www.actiris.brussels/media/y4pn01as/taux-d-activite-C3%A9-d-emploi-et-de-ch-C3%B4mage-h-2F1B6A8C.pdf>).

45 La très grande majorité des personnes rencontrées par le Service Alpha-Emploi de Lire et Écrire Bruxelles a un temps d'inoccupation professionnelle long, voire très long. Il s'agit d'une forte augmentation à travers les années (91,5% en 2020, 83% contre en 2019 et contre 78% en 2018).

Ces personnes fragilisées doivent demander de l'aide à leurs proches ou aux travailleuses et travailleurs qui les accompagnent. Voilà quelques exemples :

- « (Chercheuse) Pour chercher des offres d'emploi, comment est-ce que vous faites ?
- Ah ça je n'ai jamais, jamais fait.
- Ok et c'est quelqu'un qui le fait pour vous ?
- Oui, c'est mon mari qui le fait pour moi, oui. »
(Valérie, apprenante du Centre d'alphabétisation de Lire et Écrire Bruxelles de Schaerbeek).
- « (Chercheuse) Comment est-ce que vous faites pour chercher un travail ?
- J'ai demandé à mon assistante sociale de m'aider à chercher n'importe quel travail. »
(Abdelali, apprenant au Centre d'alphabétisation de Lire et Écrire Bruxelles à Saint-Gilles).

De plus, même si les personnes parviennent à trouver des offres d'emploi sur internet, le problème de la compréhension de l'écrit reste toujours un obstacle. Alice, conseillère emploi, nous explique cette difficulté :

« Mais, une des grosses difficultés est de comprendre l'offre (*d'emploi*), de comprendre les termes un peu techniques : il faut avoir le statut ACS, la condition PTP,... Ils ne savent pas s'ils entrent dans ces conditions. (...) Même parfois les tâches qu'ils doivent faire, ils savent lire les mots mais ils ne comprennent pas le texte. »

Nicole, agente de guidance, nous explique que certains stagiaires de son association (qui offre une formation en alphabétisation avancée et en FLE) parviennent à rechercher des offres d'emploi sur internet. Mais, comme ils n'utilisent pas les filtres qu'offrent les moteurs de recherche, ils prennent beaucoup de temps pour trouver une offre d'emploi qui leur convienne.

Une fois que l'on a trouvé et compris une offre d'emploi, il faut envoyer un email avec un CV. Même si l'emploi en question ne demande pas de compétences en lecture, en écriture et en informatique ; le candidat doit avoir ces compétences pour postuler puisqu'il doit rédiger un curriculum vitae et une lettre de motivation et les envoyer par email.

Plusieurs travailleuses et travailleurs ont attiré notre attention sur le fait que rédiger un CV ou une lettre de motivation est très difficile, voire impossible, pour les personnes en difficulté avec l'écrit qui fréquentent nos associations. Premièrement, ce n'est pas facile de rédiger un curriculum vitae ou une lettre de motivation sur un *smartphone*, le seul outil numérique que possèdent beaucoup d'entre elles. Deuxièmement, rédiger un CV ou une lettre exige un niveau de connaissance de la langue écrite et du contexte du marché de l'emploi que ces personnes n'ont pas.

Heureusement, ces chercheurs et chercheuses d'emploi peuvent compter sur l'aide de leurs proches ou des travailleurs des services d'aide à la recherche d'emploi pour rédiger à leur place leurs CV et lettres de motivation. Curieusement, ces chercheurs d'emploi ont souvent plusieurs curriculums faits par différentes personnes. Mais, comme Nicole, agente de guidance, et Laurent, *coach* formation, nous l'expliquent, les chercheurs d'emploi ne connaissent pas toujours le contenu de leurs curriculums vitae puisqu'ils ne savent pas les lire. Laurent explique son expérience :

« Ils (*les jeunes qui fréquentent son association*) ne font pas leurs CV. A Bruxelles, il y a beaucoup d'associations qui font ça. Les gens qui viennent chez nous, presque toujours, ils ont déjà été autre part (*dans une autre association*) et ils ont un CV fait par quelqu'un d'autre. Donc, on leur demande : 'Est-ce que tu veux garder ce CV, le modifier, faire autre chose?' (...) Dans quelques cas, ils peuvent nous dire : 'Est-ce que tu peux ajouter ça ou ça?' Mais, parfois, ils ne savent même pas ça. Je crois que s'ils ne savent pas bien lire, ils ne savent pas qu'est-ce qu'il y a dans le CV, ça on le voit aussi. Donc, nous, on va faire le CV avec eux. S'ils ont un niveau plus élevé, je vais leur montrer comment le faire

pour qu'ils puissent être indépendants après. En même temps, faire un CV, tu le fais une fois (*et c'est bon*), ce n'est pas une compétence que tu dois avoir. »

Nicole nous a expliqué pourquoi elle doit souvent refaire les CV, malgré le fait que les stagiaires ont souvent un (ou plusieurs) curriculum vitae :

« Parfois, ils ont trois ou quatre CV. Des CV qu'ils ne maîtrisent pas du tout. Ils ne les ont jamais lus ces CV. Presque toujours, ils ne les ont pas en format électronique. Ils ne les ont qu'en format papier.

Par exemple, la dame du CPAS leur fait un CV, ils l'ont en format papier mais pas en format électronique. Donc, moi, je suis obligée, si je veux envoyer leur CV, de le refaire. Je pourrais scanner le papier, mais c'est moche quand je scanne. Donc, je le refais. Donc, ils en ont deux. Je le leur renvoie par format électronique sur un mail qu'ils n'utilisent pas. Puis, ils vont plus tard dans une autre ASBL. Il y a plein de partenaires. Qu'est-ce qu'ils vont faire ? Ils refont leur CV à nouveau. »

Une fois que l'offre d'emploi est sélectionnée, le curriculum et la lettre rédigés, il ne reste qu'à les envoyer. Avant Yvonne, apprenante dans un centre d'alphabétisation de Lire et Écrire Bruxelles à Saint-Gilles, le faisait toute seule :

« Avant, c'était plus simple, on déposait son CV, on le donnait par papier. Maintenant, il faut le mettre par digital. Je ne peux pas... Ce n'est plus par papier. »

Effectivement, envoyer un email avec des pièces jointes n'est pas facile pour la plupart des personnes qui fréquentent nos associations, alors que savoir gérer une boîte email est un pas fondamental pour chercher un emploi dans cette société dématérialisée. L'agente de guidance, Nicole, le résume ainsi :

« A partir du moment où ils ne savent pas envoyer un email avec une pièce jointe, ils ne savent pas chercher de travail, *en gros*. »

Offre repérée, CV et lettre rédigés, candidature envoyée par email; il ne reste plus à la chercheuse ou chercheur d'emploi qu'à attendre la réponse de l'employeur. Parfois, il n'y en a pas. Laurent, *coach* formation, nous explique que les jeunes (Laurent travaille avec un public jeune) se sentent souvent frustrés du manque de contact avec les employeurs, du silence qu'ils reçoivent comme réponse. Ces jeunes se demandent pourquoi ils n'ont pas été présélectionnés. Le temps passe et en raison du manque de réponses, ils se sentent perdus. « C'est comme s'ils étaient dans le désert », dit Laurent. Les personnes en difficulté avec l'écrit ont besoin de parler et d'écouter pour comprendre mais, souvent, tout le processus se fait par écrit et par internet.

Parfois, il y a des réponses positives. A ce stade, normalement, les chercheurs et les chercheuses d'emploi doivent passer un entretien d'embauche avec l'employeur. Laurent nous explique que, parfois, les jeunes qui fréquentent son association et qui sont très souvent peu diplômés, voire pas diplômés, ne savent pas comment faire un entretien oral. Ils ne connaissent pas les codes :

« Moi, je ne sais pas combien d'exams oraux j'ai fait dans ma vie. Un entretien, c'est presque comme si j'étais avec un prof. Je sais me défendre. Mais, eux, ils ne savent pas ces trucs : qu'est-ce que je peux dire, qu'est-ce que je ne peux pas dire ? »

François, conseiller pédagogique, nous rappelle aussi l'existence de tests écrits lors des entretiens d'embauche. Ainsi que la demande de plus en plus courante de postuler via des interfaces propres à l'employeur.

Nicole, agente de guidance, se demande comment se déroulent ces entretiens parce que les employeurs savent très bien que ce n'est pas la personne qui va vers l'emploi qui a écrit elle-même son CV ou sa lettre de motivation. En fait, les employeurs lisent des curriculums et des lettres écrites par quelqu'un d'autre. Puis, lors de l'entretien, ils vont se confronter au « vrai » candidat.

Bref, trouver un emploi à l'ère du numérique requiert des compétences en lecture et en

écriture (comprendre une offre d'emploi, rédiger un CV et une lettre de motivation, réaliser un test écrit), des compétences en informatique (utiliser un moteur de recherche, sélectionner des filtres, envoyer un email avec des pièces jointes, gérer l'archivage des fichiers, postuler via une interface, réaliser un entretien par visioconférence) et des compétences en expression orale (entretien d'embauche). Peu importe si toutes ces compétences vont être sollicitées lors de l'emploi en question.

En effet, nous savons que les secteurs d'emploi dans lesquels on retrouve les personnes analphabètes sont assez restreints et ils ne demandent que rarement des compétences numériques. Comme un article de notre collègue de Lire et Écrire Bruxelles Josée Mailhot le souligne :

« En premier lieu, le nettoyage (maisons de repos, hôpitaux, piscines, crèches, hôtels, etc.); en seconde place, l'aide en cuisine (cuisine de collectivité, HORECA⁴⁶, catering, etc.), puis les métiers manuels (carrosserie, pavage, désamiantage, travaux horticoles, construction, etc.) et, enfin, dans le secteur de la production (chocolaterie, produits pharmaceutiques ou alimentaires, etc.) » (2007 : 14)

Paradoxalement, pour obtenir un emploi faiblement qualifié, il faut des compétences qui s'acquièrent fondamentalement dans l'enseignement formel. Comme Laurent, *coach* formation, nous l'explique :

« Tout ce qu'ils doivent faire dans le processus pour trouver un travail sont des compétences qu'ils n'ont pas besoin pour le travail en lui-même. Tous les tests qu'on doit passer : écrire une lettre de motivation, un CV, écrire un bon email, passer un entretien individuel, tout ça, ce sont des trucs auxquels tu es mieux préparé si tu as, par exemple, le CESS (*Certificat d'Enseignement Secondaire Supérieur*) et même aussi peut-être si tu as fait une haute école ou l'université. »

Laurent se questionne sur tout le processus de recherche d'emploi et son sens à l'ère de la dématérialisation :

« Pourquoi doit-on écrire une lettre de motivation pour un *job* où on ne doit pas rédiger de textes? Pourquoi on ne peut pas faire ça d'une autre manière? (...) Je pense que tous ces trucs de CV et lettres de motivation sont anciens. Parce qu'on met sur la lettre l'adresse de la personne et l'adresse de l'entreprise, mais on fait ça via email maintenant. C'est quelque chose du passé. »

Laurent propose de promouvoir des rencontres directes entre les employeurs et les candidats, d'utiliser des vidéos, des fichiers audios,... La focalisation sur l'envoi du curriculum vitae et de la lettre de motivation comme seule option, nous pose aussi question. Particulièrement, pour l'accès à des emplois qui ne nécessitent pas de compétences en lecture et en écriture. D'autant plus que, comme Nicole le souligne, les employeurs savent souvent que les candidats n'ont rédigé ni les CV ni les lettres qu'ils reçoivent.

Bref aujourd'hui, la recherche d'emploi sollicite une très bonne maîtrise de la lecture et de l'écriture et du numérique. Autant de démarches qui peuvent paraître banales, mais qui sont simplement inaccessibles pour la plupart des personnes avec lesquelles nous travaillons.

Puisque les personnes peu diplômées se retrouvent plus souvent au chômage (Galván Castaño 2016), elles doivent donc paradoxalement se confronter plus fréquemment aux épreuves langagières et informatiques que suppose la recherche d'un emploi à l'ère du numérique. Dans cette quête, les personnes analphabètes sont profondément désavantagées.

.....
46 HORECA est un acronyme désignant le secteur d'activités de l'Hôtellerie, de la Restauration et des Cafés.

6.4 La dématérialisation d'Actiris

Le quatrième objectif stratégique du Contrat de gestion 2017-2022 d'Actiris vise la dématérialisation de ses services :

« Réaliser le saut technologique et applicatif qui permettra d'améliorer l'efficacité et l'efficacite de nos services.

Actiris poursuit les développements technologiques en cours en vue de faciliter les interactions avec ses différents publics, de diversifier les modes d'accompagnement et, plus généralement, de favoriser la simplification administrative. Sont notamment visés des applications permettant un accès aisé aux services, des outils de gestion permettant de recentrer les agent.e.s sur le cœur de métier, le recours aux sources authentiques de données, un monitoring performant des actions et la poursuite de la dématérialisation. » (Actiris 2017 : 16)

Cet objectif inclut six « conditions de réussite » :

1. « Digitaliser et rendre accessibles aux chercheurs/euses d'emploi en self-service la totalité des opérations d'inscriptions et réinscriptions ainsi que les demandes relatives aux mesures d'aide à l'emploi, notamment Activa.brussels⁴⁷, afin d'économiser du travail administratif et de libérer du temps humain pour l'accompagnement des personnes. » (Actiris 2017 : 16)

Actiris vise à numériser et rendre accessibles en autonomie aux personnes à la recherche d'un emploi la totalité des opérations à réaliser via l'interface MyActiris. Cette page web permet au chercheur d'emploi de remplir un profil détaillé de son parcours de formation et de son expérience de travail, ainsi que de ses aspirations et des métiers qu'il voudrait exercer. Une fois rempli le profil, le moteur de recherche de MyActiris sera censé fournir au demandeur d'emploi une liste qualitative des offres qui correspondent pleinement à son profil. MyActiris permet aussi d'enregistrer sur un « agenda » tous les pas faits par la personne pour trouver un emploi.

2. « Créer la version 2.0 du dossier unique du/de la chercheur/euse d'emploi afin de permettre le matching automatique sur base des compétences - déclarées ou vérifiées - mises à jour du/de la chercheur/euse d'emploi. Le dossier unique a vocation à intégrer, au bénéfice du/de la chercheur/euse d'emploi et des acteurs concernés, l'ensemble du parcours d'accompagnement, de formation et professionnel pour faciliter et fluidifier la transition vers l'emploi et assurer le matching entre les compétences du /de la chercheur/euse d'emploi et les compétences demandées dans les offres d'emploi, tout au long de la vie professionnelle de l'individu. » (Actiris 2017 : 16)
3. « Permettre un système de contrôle de la disponibilité efficace sur base du dossier unique du/de la chercheur/euse d'emploi le plus complet possible. » (Actiris 2017 : 16)

Baptiste, employé d'Actiris, nous a expliqué qu'actuellement le dossier unique n'existe pas en soi, en dehors du nom du projet. La plateforme unique est MyActiris. L'objectif est que les chercheurs d'emploi, les partenaires et les employés d'Actiris aient un accès avec certaines particularités à MyActiris. Ce n'est pas encore le cas aujourd'hui, cela devrait être le cas fin 2022 au plus tard. Les employeurs ont leur espace dans MyActiris déjà aujourd'hui.

Pour l'instant, les partenaires utilisent l'interface Réseau des Partenaires pour l'Emploi (RPE) pour accéder au outil informatique *New Ibis*. Dans cette interface, les organismes d'insertion socioprofessionnelle ont accès aux offres d'emploi et aux données des chercheurs et des chercheuses d'emploi. Ils doivent également laisser sur cette interface les traces des démarches qu'ils font pour accompagner les demandeurs et les demandeuses d'emploi. Depuis juin 2021 et jusqu'à décembre 2022, Actiris travaille sur la refondation des outils d'accompagnement utilisés actuellement par les partenaires pour que l'accompagnement se fasse via MyActiris.

.....
⁴⁷ La Région de Bruxelles-Capitale a le plan «Activa Brussels» pour les demandeurs d'emploi de longue durée. Dans le cadre de ces mesures, les demandeurs ont éventuellement droit à une allocation que l'employeur peut déduire du salaire à verser.

4. « Digitaliser et rendre accessible en self-service la gestion des services aux partenaires. » (Actiris 2017 : 16)
5. « Digitaliser, archiver et rendre accessibles en self-service les services internes aux collaborateurs/trices pour automatiser, simplifier, développer des workflows, etc. » (Actiris 2017 : 16)
6. « Digitaliser et rendre accessibles aux employeurs en self-service l'introduction d'offres d'emploi en ligne, le matching automatique sur base des compétences et la gestion des mesures d'aide à l'emploi. » (Actiris 2017 : 16)

Depuis le mois de février 2020, le « *matching* » automatique a été mis en marche entre les chercheurs d'emploi enregistrés sur MyActiris et les employeurs qui publient une offre d'emploi sur Actiris. Concrètement, en publiant son annonce, l'employeur va recevoir automatiquement les profils qui correspondent le mieux à sa recherche.

Les raisons invoquées par Actiris pour numériser ses services sont de faciliter les interactions avec les différents publics, de diversifier les modes d'accompagnement et de favoriser la simplification administrative. Le but de recourir aux possibilités qu'offre le numérique est que les agentes et agents d'Actiris disposent du maximum de temps pour prendre en charge les chercheurs d'emploi les plus fragilisés (Actiris 2017 : 16).

La crise sanitaire qui a débuté en 2020 a supposé l'accélération de la transformation numérique en cours. Actiris a basculé du 16 mars au 30 avril 2020 dans une période 100% numérique. Ses antennes ont été fermées. Les outils mis à disposition par Actiris pour les personnes à la recherche d'un emploi ont été : la ligne téléphonique (ce service a été renforcé), les visioconférences pour les entretiens et les formations à distance, les capsules vidéos et les textes postés sur la page web d'Actiris et l'interface MyActiris.

Bien que toutes ces options soient théoriquement disponibles pour toutes les personnes à la recherche d'un emploi, la réalité s'est avérée plus compliquée. Une des conséquences de la dématérialisation a été que des milliers de chercheurs d'emploi ne se sont simplement pas inscrits chez Actiris. C'est ce que le directeur général d'Actiris jusqu'en juin 2021, Grégor Chapelle, a expliqué le 19 octobre 2020 à la Commission spéciale consacrée à la gestion de la pandémie de COVID-19 par le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale :

« D'avril à mai ainsi que dans la seconde quinzaine du mois de juillet, Actiris a constaté une très forte diminution du nombre d'inscriptions. C'est une démonstration de la fracture numérique, linguistique et sociale ; les plus fragiles ne viennent pas s'inscrire.

De surcroît, il y a une variation annuelle du taux de chômage, prise commune par commune, assez spectaculaire. Si nous comparons ce taux à celui enregistré au même mois de l'année précédente, le chômage a pratiquement augmenté de 11% à Auderghem et dépasse les 8% à Woluwe-Saint-Pierre et Woluwe-Saint-Lambert. Par contre, il a diminué de 1% à Schaerbeek. À Evere, il a diminué de 0,9% alors qu'il stagne à 0,3% à Molenbeek- Saint-Jean. C'est révélateur d'une situation de très grande fragilité, en particulier pour les personnes qui ne maîtrisent pas le numérique. Il y a des corrélations entre les pourcentages et le nombre de chercheurs d'emploi qui n'ont pas d'adresse électronique.

À Auderghem, par exemple, seuls 4% des chercheurs d'emploi n'ont pas d'adresse email, alors que nous sommes plutôt à 15% à Schaerbeek ou Molenbeek-Saint-Jean de chercheurs d'emploi sans adresse email. (*La non-inscription à cause du numérique*) C'est donc un premier effet. Le second effet concerne la fracture linguistique et les chercheurs d'emploi qui ne maîtrisent ni le français ni le néerlandais. Actiris dispose d'un service d'interprétariat social en présentiel qui permet à un chercheur d'emploi de bénéficier des services d'un interprète dans onze langues différentes et payé par Actiris. Sur rendez-vous, le chercheur peut donc demander d'être accompagné par un interprète.

Ce type d'opération est évidemment impossible à réaliser par téléphone, ce qui représente une perte de public. »⁴⁸

Depuis la fin du mois de mai 2020 et pendant les mois de crise sanitaire qui ont suivi, Actiris a fait varier sa politique d'ouverture d'antennes en fonction de l'évolution de la crise sanitaire. La politique la plus répandue a été celle de maintenir ouvertes certaines antennes⁴⁹ pour un nombre limité de rendez-vous. MyActiris et le téléphone restent les voies privilégiées de contact.

Depuis le 1^{er} juillet 2021, Actiris a agrandi son nombre d'antennes ouvertes, mais elles continuent à être accessibles uniquement sur rendez-vous (et ce, pour un nombre limité de rendez-vous). Septembre 2021, nous constatons sur la page web d'Actiris que trois antennes restent fermées et deux ont un horaire réduit sur les dix-huit antennes dont Actiris dispose à Bruxelles. Au moment de la publication de ce document, toutes fonctionnent encore uniquement sur rendez-vous.

6.5 Analyse de MyActiris à la lumière des besoins et des compétences des personnes en difficulté avec l'écrit

Nous avons interviewé quinze travailleuses et travailleurs de six associations partenaires d'Actiris. Deux associations sont considérées « opérateurs d'emploi et de formations » par Actiris. Quatre associations sont considérées comme des services d'aide à l'emploi et elles ont une convention « Accompagnement d'un Public Spécifique » avec Actiris. Nous avons aussi interviewé trois employés d'Actiris.

Nous avons interviewé quatorze personnes analphabètes qui fréquentent des associations. Deux sont à la retraite. Des douze autres personnes interviewées, sept sont au chômage, quatre sont sans revenus et une dépend du CPAS. Trois personnes déclarent ne pas chercher un emploi : Kasmia (sans revenus) et Fadela (chômeuse) ont plus de 60 ans et elles disent attendre la retraite, Mila (sans revenus) garde sa fille en situation d'handicap. Bref, nous avons interviewé neuf personnes en difficulté avec l'écrit qui sont à la recherche d'un emploi.

Malgré le fait que ces personnes soient accompagnées d'une façon ou d'une autre (soit comme apprenantes, soit comme usagères d'un service d'accompagnement à l'emploi) par des travailleurs, seulement trois d'entre elles connaissaient l'existence de MyActiris : Yvonne, Safia et Oumaya. Seule Yvonne utilise un peu MyActiris. Oumaya et Safia ne l'utilisent pas. Voilà, à titre d'exemple, la réponse que Safia nous a donné :

- « Vous êtes inscrite sur Actiris ?
- C'est ma nièce qui l'a fait. Ils m'ont dit que je devais être inscrite sur Actiris et j'ai demandé à ma nièce. Numéro de dossier... Vous rentrez par ci, par là. Il faut bien parler français.
- Vous savez utiliser MyActiris ?
- Non. »

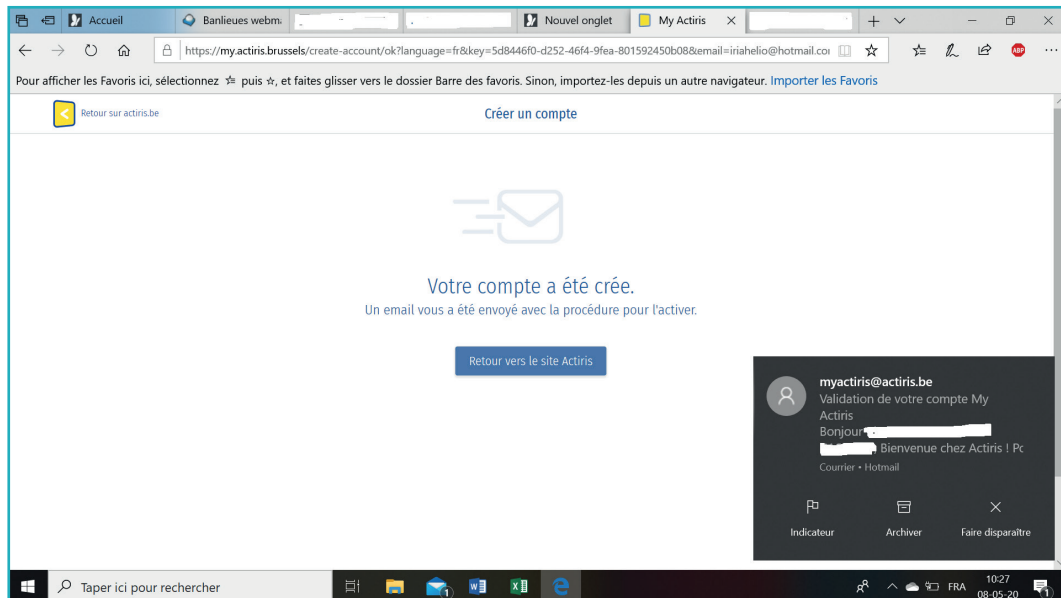
Les travailleurs et les chercheurs d'emploi interviewés nous l'ont répété à maintes reprises : MyActiris est trop complexe à utiliser pour les personnes en difficulté avec l'écrit. Certains travailleuses et travailleurs l'utilisent de façon très limitée pour accompagner les demandeurs d'emploi. D'autres ne l'utilisent pas. Tous les travailleurs nous ont dit que, souvent, les chercheurs et les chercheuses d'emploi en difficulté avec l'écrit ne connaissent pas l'existence de MyActiris.

.....
⁴⁸ Audition de M. Grégor Chapelle, directeur général d'Actiris, Commission spéciale consacrée à la gestion de la pandémie de COVID-19 par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et le Collège réuni de la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale, réunion du jeudi 19 novembre 2020, A-325/1 - 2020/2021 B-62/1 - 2020/2021, p. 756.

⁴⁹ Sur base volontaire des conseillères et conseillers d'Actiris.

Dans la suite de ce document, nous allons analyser pourquoi MyActiris n'est pas un outil utile, efficace et pertinent pour les personnes analphabètes à la recherche d'un emploi ni pour les travailleurs qui les accompagnent dans cette quête.

Pour utiliser MyActiris, le premier pas consiste à ouvrir un compte MyActiris. Pour ce faire, le chercheur ou la chercheuse d'emploi doit introduire son numéro national (INSS) dans l'interface. Une fois celui-ci introduit, MyActiris envoie un message à l'adresse email de la personne encodée dans sa base de données. L'interface ne montre pas vers quelle adresse l'email sera envoyé, comme nous pouvons l'observer sur l'image d'écran que nous avons capturée :



Il n'est pas possible de fournir une autre adresse mail. Une fois que le numéro national (INSS) a été introduit, MyActiris renvoie l'email à l'adresse enregistrée dans sa base de données. Même si le chercheur ou la chercheuse d'emploi a donné cette adresse email à Actiris il y a des années ou que la personne est sortie du chômage pendant tout ce temps.

Un premier problème se pose déjà pour beaucoup de monde : de nombreuses personnes ne savent plus quelle adresse email elles ont donné à Actiris quand elles s'y sont inscrites pour la première fois. Donc, elles ne savent pas sur quelle adresse email elles ont reçu le message de MyActiris qui permet d'initier le processus d'utilisation. Comme nous l'avons déjà expliqué, très fréquemment les personnes analphabètes ne connaissent pas leur adresse email ou leur mot de passe. Ces personnes ont souvent plusieurs adresses parce qu'elles ne s'en rappellent pas et donc, elles en créent de nouvelles.

Face à ce premier obstacle, les travailleurs des associations appellent le *contact center* d'Actiris à la recherche de l'adresse email que le chercheur d'emploi a donnée lors de sa première inscription chez Actiris. Nicole nous explique que l'adresse email de référence du chercheur d'emploi apparait dans son dossier Ibis⁵⁰ :

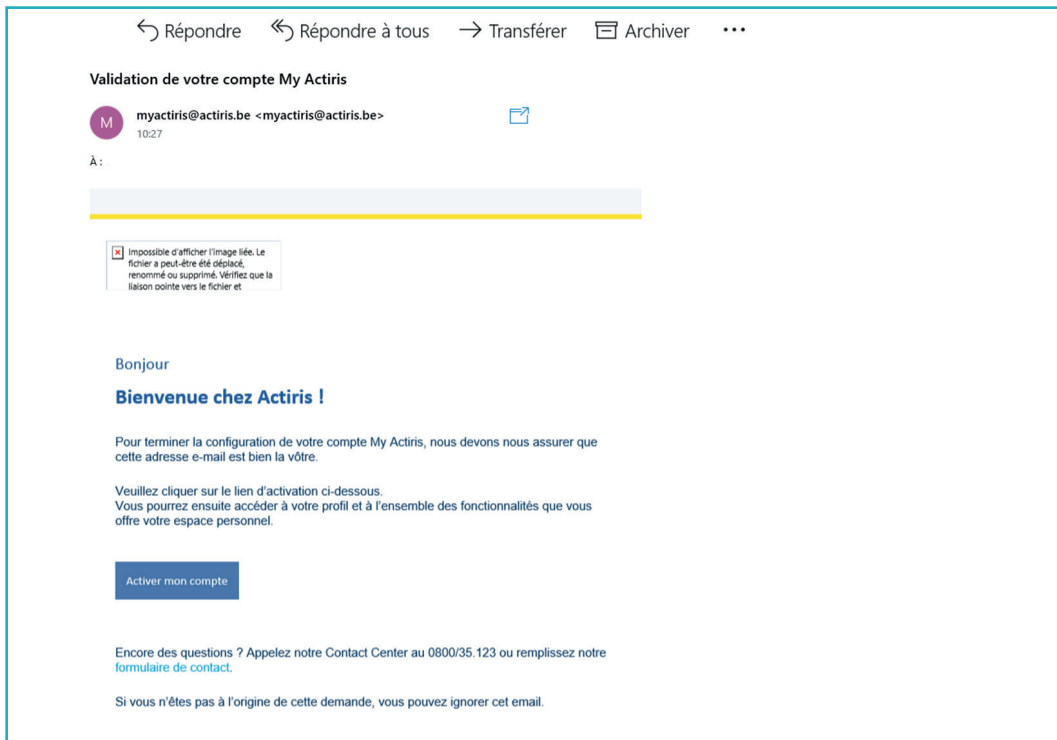
« Quand je vais voir là, je n'ai pas accès à tout mais j'ai accès à certains onglets, je peux voir quelle adresse email a été mise dans le dossier Ibis. Donc, je peux dire à mon stagiaire : 'Je vois pourquoi nous n'arrivons pas, l'adresse que tu me donnes, ce n'est pas celle qu'il y a dans ton dossier'. Alors parfois ça débloque les choses : 'Oui oui c'est mon autre adresse'. Parfois non, parce que, en fait, l'adresse qui est sur le dossier, ils (*les stagiaires*) ne la connaissent pas ou ils ne connaissent pas le mot de passe. Donc, on n'est pas plus

⁵⁰ Le RPE (Réseau Actiris des Partenaires pour l'Emploi) permet aux partenaires d'Actiris d'accéder à l'outil informatique *New Ibis*. Dans cette interface, les organismes d'Insertion Socio-Professionnelle ont accès aux offres en consultation et aux demandeurs d'emploi en modification. Le dossier Ibis est donc le dossier du chercheur d'emploi sur l'interface utilisée par les partenaires.

avancés. Mais, au moins, une fois qu'on a l'adresse qu'il y a dans le dossier Ibis, on peut dire : 'J'ai oublié mon mot de passe. Alors que quand on n'a pas, on ne sait même pas comment avancer. »

Si la chercheuse ou le chercheur d'emploi n'a pas d'email, la personne devrait le créer; ce qui est questionnant pour Alice, conseillère emploi, car ces personnes « ne sauront utiliser ni l'un (*l'email*) ni l'autre (*MyActiris*). »

La personne concernée reçoit un message d'Actiris dans sa boîte email qui lui permet d'initier le processus de création d'un compte MyActiris. Voilà l'email qu'elle recevra :

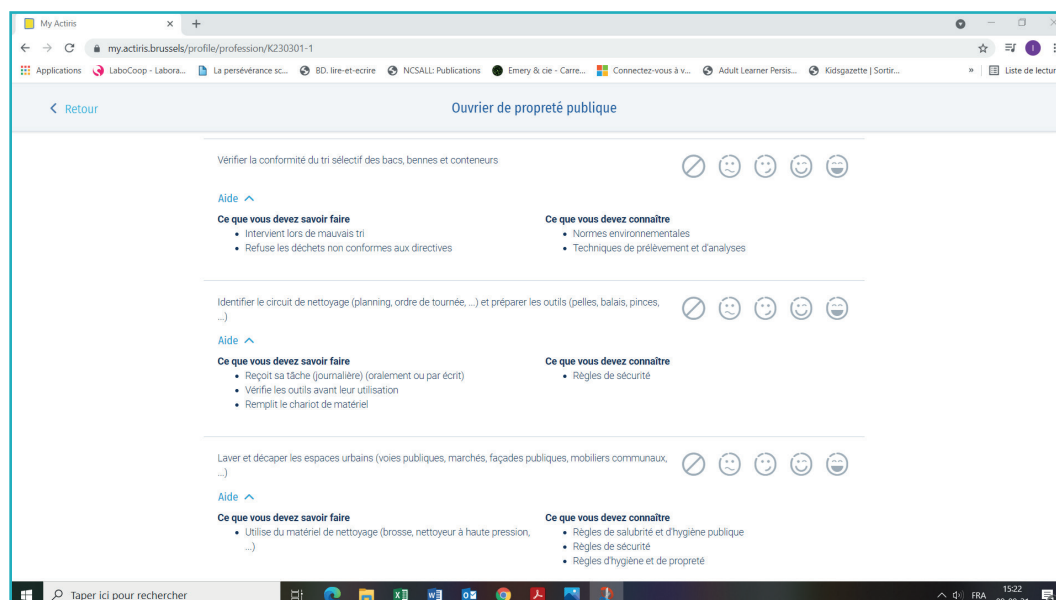


Le deuxième obstacle est que MyActiris exige un mot de passe composé de douze caractères dont une minuscule, une majuscule, un chiffre et un caractère spécial. La plupart des personnes analphabètes ont du mal à se rappeler un mot de passe si long et si compliqué. L'option la plus efficace est que le travailleur de l'association garde une copie du mot de passe de chaque chercheur d'emploi qu'il accompagne. Cette option va à l'encontre du règlement général de protection de données (RGPD) et de l'esprit de MyActiris, puisque MyActiris préconise que cette interface soit un espace personnel pour la chercheuse ou le chercheur d'emploi.

Une fois que le processus de création d'un compte MyActiris est lancé et que le mot de passe est composé, il faut remplir le profil MyActiris. Si la personne a déjà été inscrite chez Actiris par le passé, certaines informations seront déjà remplies dans son compte dès son ouverture. L'objectif est de créer un curriculum vitae virtuel où les personnes à la recherche d'un emploi peuvent retrouver toutes les informations qui les concernent. Le profil MyActiris montre les expériences professionnelles du chercheur d'emploi, ses diplômes, ses connaissances linguistiques ou s'il a un permis de conduire. Il est également possible d'y mentionner d'autres aptitudes. Le fait que le compte MyActiris soit un compte à vie peut faciliter certaines choses : il n'est pas nécessaire de créer un compte et de remplir le profil du chercheur d'emploi à chaque fois que la personne se réinscrit à Actiris.

La demandeuse ou le demandeur d'un travail peut ajouter à son profil les métiers qu'il voudrait exercer. Mais, cette possibilité est compliquée pour les personnes en difficulté avec l'écrit parce qu'il faut répondre à beaucoup de questions sur les tâches en lien avec ce métier, avec un vocabulaire très spécifique. Les réponses à ces questions se font en cliquant sur des émoticônes.

Un exemple : nous avons écrit « éboueur » sur le moteur de recherche existant dans la section « Ajouter un métier que j'aimerais faire ». Le moteur nous a envoyé directement vers « ouvrier de propreté publique ». Ensuite, nous devons répondre à quelques questions pour pouvoir « sélectionner » ce métier. Voilà certaines des questions auxquelles il faut répondre, elles nous semblent extrêmement complexes, surtout qu'il s'agit d'un métier souvent proposé à des chercheurs d'emploi peu scolarisés :



MyActiris propose un autre moteur de recherche dans la partie « Ma recherche d'emploi ». A partir d'un (ou plusieurs) mots clés, une liste d'offres d'emploi apparaît. Selon la page web d'Actiris :

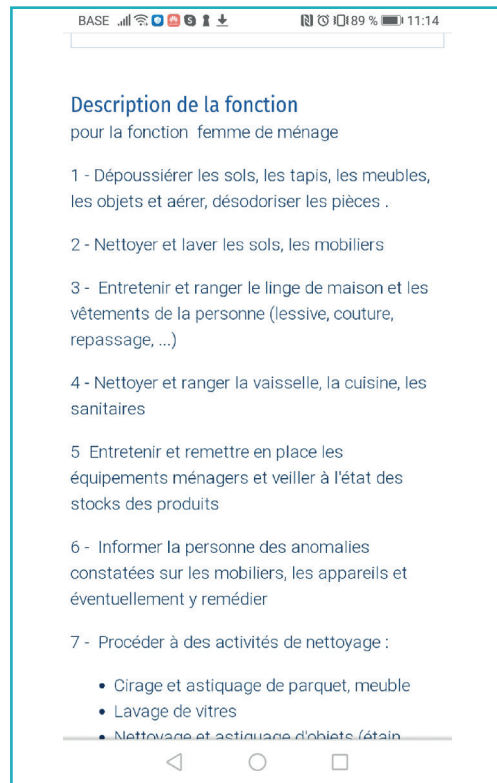
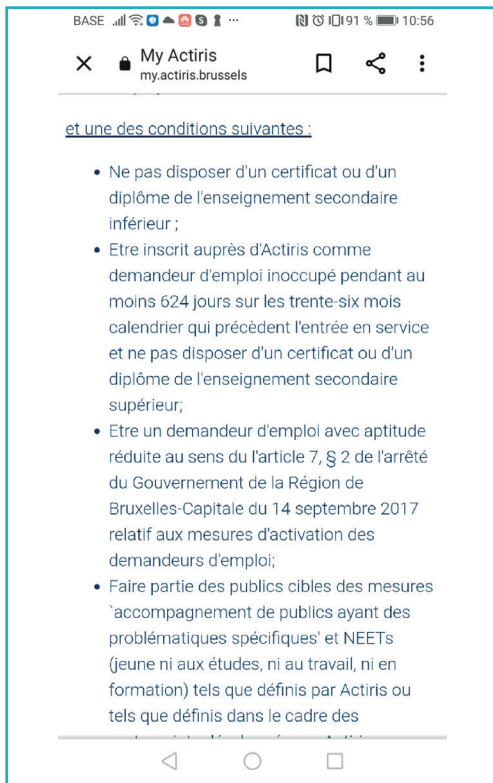
« Comme vous avez rempli un profil détaillé mais aussi vos aspirations comme métier à exercer, le moteur de recherche vous fournit une liste qualitative des offres qui correspondent pleinement à votre profil et à vos compétences. »

Les textes qui décrivent les offres d'emploi, les conditions de travail et pour y accéder sont souvent très complexes, même pour les métiers qui n'exigent pas (ou peu) de diplômes.

Par exemple, nous avons sélectionné une offre de *Select Actiris* pour « Femme⁵¹ de ménage/nettoyeuse d'articles textiles ECOSOC 33 H/F/X 1534906 ». Le profil exige de ne pas disposer d'un certificat ou d'un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur. Cependant, les textes qui décrivent les conditions pour accéder à cette offre et la description de fonction sont longs et le vocabulaire assez complexe.

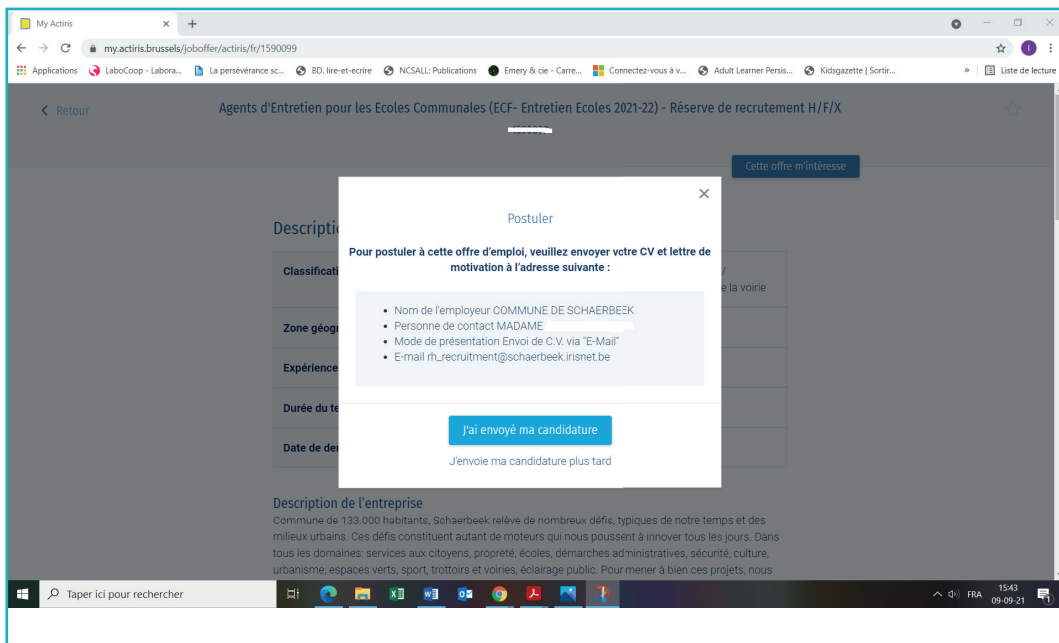
.....
51 Le fait de désigner une offre en utilisant le genre du travailleur nous semble questionnant.

Voilà un extrait capturé sur notre *smartphone* :



Une fois que l'offre a été comprise et choisie, le chercheur doit cliquer sur « cette offre m'intéresse ». Un message apparaît sur l'écran : « Pour postuler à cette offre d'emploi, veuillez envoyer votre CV et lettre de motivation à l'adresse suivante ». Le candidat doit envoyer par email son curriculum vitae et sa lettre de motivation à l'employeur. Il n'est pas possible d'envoyer une candidature directement depuis MyActiris à l'employeur.

Voilà un exemple de ce type de message :



Concernant ce processus, Laurent, *coach* formation, pense qu'Actiris pourrait le simplifier :

« Cela pourrait être plus simple. Juste faire clic et recevoir une réponse 'oui, tu peux venir' ou envoyer automatiquement ton CV à l'employeur. »

Rachel, *job coach*, considère aussi qu'il y a trop d'étapes entre le moment où le chercheur d'emploi voit une offre intéressante et le moment où il postule :

« Si moi j'étais chômeuse, je ne le ferais pas non plus (*créer un compte MyActiris*). Parce qu'il y a beaucoup trop d'étapes à faire... »

Curieusement, Kevin, *coach* de trajectoire de formation, nous explique que c'est plus facile de postuler sur les interfaces des bureaux d'intérim que sur MyActiris. Il y a moins d'étapes à franchir pour postuler :

« Sur chaque site Tempo-Team, il y a un peu la même chose que sur MyActiris. Là (*sur les sites des bureaux d'intérim*), tu cherches directement et tu peux postuler. Ça va vite de postuler comme ça. Si ton CV est déjà dedans et que tu vois chez Tempo-Team une offre d'emploi, tu postules et c'est fait. C'est un avantage mais il faut une préparation qui n'est pas facile. Toujours le mot de passe aussi. L'avantage est que ça va vite. L'inscription souvent c'est moi qui la fais avec le jeune. Mais, après, s'ils sont bien inscrits, ce n'est pas difficile de postuler par soi-même. »

Actiris propose aux employeurs le service *Select Actiris*. Ce service s'occupe de présélectionner les candidats pour les employeurs qui le demandent. Actiris est donc un intermédiaire entre l'employeur et le candidat. « C'est un peu comme un bureau d'intérim », dit Rachel, *job coach*. Les chercheurs et les chercheuses peuvent postuler à une offre de *Select Actiris* dans une antenne d'Actiris ou via MyActiris. La difficulté réside dans le fait que, souvent, il y a beaucoup de candidats pour les offres qui sont accessibles aux personnes peu diplômées. Pour se retrouver parmi les candidats présélectionnés, il faut postuler le plus rapidement possible, donc par MyActiris. Les candidats qui postulent dans une antenne le font souvent plus tard. Ensuite, les candidats doivent être attentifs à la réponse de *Select Actiris* qui sera communiquée par email. Si la réponse est positive, les candidats doivent envoyer leur CV et une lettre de motivation à *Select Actiris* par email. A nouveau, il n'est pas possible de postuler directement via MyActiris. Après, *Select Actiris* contacte par téléphone ou par email les personnes présélectionnées pour leur proposer un entretien d'embauche.

Rachel, *job coach*, téléphone aux personnes qu'elle accompagne pour leur demander si elles ont eu une réponse, si elles ont consulté leur compte MyActiris, si elles ont vérifié leur email ou leur téléphone. Elle nous explique que, souvent, les candidats ne comprennent pas exactement ce qu'ils doivent faire à chaque moment. C'est pourquoi elle les appelle et elle les met en garde. Le risque de *Select Actiris* est que les chercheurs et les chercheuses non connectés (souvent, les moins diplômés) soient pénalisés dans la recherche d'emploi parce qu'ils ne réagissent pas assez rapidement aux offres proposées et aux emails de *Select Actiris*.

En général, le risque de ne pas réagir suffisamment rapidement aux offres est toujours présent. Voilà les craintes de Louis et de Violaine, conseillers emploi :

« A partir du moment où cela s'est digitalisé, les personnes qui ne sont pas connectées ont été un peu pénalisées dans la recherche d'emploi parce qu'elles ne réagissent pas suffisamment vite. S'il y a quelque chose qu'elles doivent lire, elles doivent attendre d'avoir un rendez-vous avec leur conseiller pour pouvoir le lire. Alors l'offre est déjà clôturée parce qu'ils ont reçu suffisamment de candidatures. Là, en fait, elles sont perdantes. »

« Je me pose la même question : est-ce qu'ils vont être plus perdants avec ce système (*MyActiris*)? Parce qu'effectivement, ils sont déjà perdants face aux personnes qui sont plus autonomes. Ils doivent prendre rendez-vous, parfois ça prend un mois avant d'avoir un rendez-vous (...) Une chose est sûre : ils ne vont pas savoir l'utiliser sauf peut-être ceux qui sont la crème de la crème et qui savent un peu écrire... Mais, je ne sais pas en quoi

cela va les aider. Je pense que le problème pour les personnes qu'on accompagne va rester le même. Ça va aider certaines parties de la population, ça oui. Mais notre public ne va pas être aidé par ce système. »

Effectivement, beaucoup de personnes fragilisées ne sont en mesure d'effectuer leur recherche d'emploi que lorsqu'elles sont à l'association qui les accompagne. Alors, elles doivent attendre leur rendez-vous avec leur conseiller emploi pour continuer leur recherche. Selon Rachel, « MyActiris est un bon outil mais à condition que l'on fasse vraiment chaque jour un suivi des offres (d'emploi) ».

Violaine, conseillère emploi depuis dix ans nous dit que :

« Les personnes fragilisées ou en difficulté avec l'écrit ne sont pas autonomes dans leur recherche d'emploi et donc doivent attendre leur rendez-vous avec leur conseiller pour pouvoir postuler. Elles ne peuvent pas réagir de manière instantanée aux offres d'emploi comme d'autres personnes plus connectées à internet. Ce manque de réactivité qui les fragilise était déjà un problème avant l'existence de MyActiris, mais est exacerbé par cette nouvelle plateforme. »

De plus, depuis le mois de février 2020, le « *matching* » automatique a été mis en marche entre les chercheurs d'emploi enregistrés sur MyActiris et les employeurs qui publient une offre d'emploi sur Actiris. Concrètement, en publiant son annonce, l'employeur va recevoir automatiquement les profils qui correspondent le mieux à sa recherche. Les chercheurs d'emploi ont donc tout intérêt à remplir leur profil MyActiris et à le maintenir à jour en fonction des nouvelles expériences et compétences qu'ils ont eues pour que les employeurs soient attirés par leurs profils.

Or, nous savons que beaucoup de demandeurs d'emploi analphabètes n'ont pas de compte MyActiris. Beaucoup d'autres ont un compte mais par contre ils ne savent pas remplir leur profil ni le maintenir à jour.

François, conseiller pédagogique, pense qu'indépendamment de l'interface, les obstacles sont plutôt liés au fait que ces personnes ont des difficultés avec l'écrit et qu'elles sont censées gérer seules ces dispositifs en ligne :

« Ce qui est compliqué est tout le système qu'il y a derrière : le fait que tu doives faire la recherche tout seul, que tu es censé gérer les réponses, les rendez-vous, envoyer ton CV tout ça. C'est compliqué indépendamment de l'interface que tu utilises. C'est beaucoup de démarches. (...) C'est tout un travail de suivi de ces démarches en plusieurs temps qui est difficile au-delà de la prise en charge de l'interface, je trouve. On attend de la personne qu'elle s'occupe de tout ça toute seule et ça se complexifie. »

En résumé, créer, remplir et utiliser un compte MyActiris est trop compliqué pour les personnes en difficulté avec l'écrit. Bien évidemment, une des difficultés est que cette interface se base, fondamentalement, sur le langage écrit. Mais, il y a d'autres caractéristiques qui créent des obstacles ou des difficultés supplémentaires : email de référence, mot de passe, textes longs et complexes pour sélectionner un métier ou une offre d'emploi (alors qu'ils sont peu qualifiés)... Tout cela pour finalement devoir toujours passer par l'envoi d'un email avec une lettre de motivation et un curriculum vitae. Les différentes étapes à suivre pour postuler et la vitesse de réaction nécessaires pour profiter pleinement de MyActiris sont d'autres facteurs qui jouent en défaveur des personnes en difficulté avec l'écrit et avec le numérique.

MyActiris propose aussi un service appelé « agenda » : la demandeuse ou le demandeur d'emploi peut laisser des traces de toutes les démarches qu'il a faites sur MyActiris pour chercher un emploi. En fait, chaque fois qu'une personne consulte une offre d'emploi, MyActiris lui propose deux options : soit « J'ai envoyé ma candidature », soit « J'envoie ma candidature plus tard ».

Si le chercheur d'emploi clique sur « J'ai envoyé ma candidature », MyActiris lui demande quand il l'a fait, ainsi que de charger le CV et la lettre de motivation qu'il a envoyés. Ensuite, la personne doit cliquer sur « confirmer ».

Elle peut aussi laisser une trace des messages échangés avec l'employeur, ainsi que les rendez-vous avec lui.

Yvonne est la seule personne interviewée en difficulté avec l'écrit qui utilise MyActiris. Nous lui avons demandé son avis sur cet outil. Elle nous parle justement de la possibilité de laisser des traces sur l'interface :

« MyActiris est compliqué. Maintenant, dans MyActiris, par exemple, quand tu as un entretien d'embauche, on doit le mettre. En fait, Actiris ne fait plus rien. C'est nous qui faisons tout. Par exemple, si on a un entretien d'embauche; par exemple, si un employeur vous répond ou ne vous répond pas, on doit mettre ça dans notre dossier. Il y a quelques jours, j'ai regardé MyActiris, il y a des choses que je sais faire et des choses que je ne sais pas faire. J'ai mis ça dans mon dossier, ce que j'avais déjà fait par le passé, parce que j'ai commencé à travailler quand même en quittant l'école. Avant c'était plus simple, on déposait son CV, on le donnait par papier. Maintenant, il faut le mettre par digital. Je ne peux pas. »

Selon la page web d'Actiris:

« L'avantage de cette gestion quotidienne de toutes les correspondances et autres rendez-vous c'est que vous gardez ainsi une trace de toutes vos démarches ce qui est une obligation légale. »⁵²

L'usage de l'agenda de MyActiris est problématique pour plusieurs raisons. D'abord, les personnes analphabètes ne peuvent pas se contenter de limiter leur recherche aux offres d'emploi de MyActiris. Aïcha, conseillère en recherche d'emploi, nous explique qu'elle crée des comptes MyActiris pour les personnes qu'elle accompagne. Elle le fait seulement pour que les chercheurs et les chercheuses d'emploi aient accès à des offres déjà sélectionnées. Mais, pour Aïcha, ces offres posent souvent problème parce qu'il y a énormément de candidats et les personnes qui fréquentent son association ne sont pas toujours les candidats les plus « séduisants » sur le marché de l'emploi.

Comme Aïcha, François, conseiller pédagogique, pense que la recherche d'emploi doit passer nécessairement par des candidatures à des offres hors du circuit Actiris. Alors, le service agenda de MyActiris ne gardera jamais tout le parcours de recherche d'un emploi fait par le chercheur :

« Moi, ce que je constate dans la formation est qu'il y a assez peu d'offres d'emploi pour notre public sur le site d'Actiris et donc la recherche d'emploi ne peut pas se limiter à Actiris. MyActiris va garder les traces de quelques offres qui vont les intéresser. Mais, tout ce qu'ils vont faire pour rechercher de l'emploi par ailleurs n'est pas du tout encodé automatiquement dans le système, ce n'est pas un système unique qui va centraliser toutes les démarches d'une personne. Il faut regarder sur MyActiris de temps en temps pour voir s'il y a une alerte. Mais, il y a toutes les autres démarches à faire parce qu'en se contentant d'aller sur Actiris, ils ne vont jamais atteindre les objectifs demandés en termes de recherches d'emploi. »

Ensuite, l'usage de l'agenda ne nous semble pas très efficace puisque pour postuler aux offres d'emploi, même celles d'Actiris, la personne doit utiliser sa propre boîte email. Les traces resteront donc directement sur l'email du demandeur d'emploi. Ce système d'agenda suppose donc un double travail pour le demandeur d'emploi.

A toutes ces limitations, il faut ajouter que chercher des documents sur l'ordinateur ou la boîte email et les charger sur une interface sont des usages difficiles pour les personnes analphabètes.

Une autre fonctionnalité de MyActiris est l'impression d'attestations, des attestations de changement d'adresse, d'inscription ou de désinscription chez Actiris, ainsi que l'historique des périodes d'inscription, par exemple.

.....
52 <https://www.actiris.brussels/fr/citoyens/mon-profil-personnel-my-actiris/>

Les travailleurs des associations saluent cette possibilité. En fait, certains travailleurs créent des comptes MyActiris aux usagers seulement pour imprimer ces documents. Nicole, agente de guidance, nous l'explique :

« En fait, ce qui est pratique avec MyActiris est qu'on peut demander un document. Ils ont besoin des attestations d'inscription, ils ont très souvent besoin d'un A23⁵³ ou un A15⁵⁴, on va leur demander ça pour plein de trucs. Eh bien, au lieu d'aller sur place, au lieu de téléphoner pendant vingt minutes, d'appuyer sur 1, sur 2, sur 1.000 ; on peut les demander via MyActiris. C'est vraiment pratique et donc ça on le fait. Du coup, c'est un peu triste parce que MyActiris permet beaucoup de choses et nous, on ne remplit pas les informations, on n'utilise rien de MyActiris parce que c'est vraiment trop compliqué et on va juste dans un petit endroit pour demander un A15. Alors, ça reste très pratique mais à chaque fois j'ai un petit pincement au cœur parce qu'on sait bien que les possibilités sont infinies mais qu'elles ne sont pas vraiment adaptées à mes stagiaires. Ils ne savent pas l'utiliser pour chercher du travail. Là, il faudrait du temps, il faudrait beaucoup plus de cours d'informatique pour pouvoir utiliser ça. »

Nous devons mentionner le fait que nous avons été incapables de trouver l'option permettant d'imprimer les attestations sur notre *smartphone*, le principal mode de connexion de notre public ; comme d'ailleurs les icones « Améliorer mes compétences linguistiques » et « Améliorer mes compétences informatiques ».

De plus, depuis juillet 2021, sans en avoir fait la demande, les personnes qui entrent dans les conditions Activa reçoivent directement une notification dans leur dossier digital MyActiris. Nous avons demandé à Baptiste, employé d'Actiris, si les personnes qui n'ont pas de compte MyActiris allaient recevoir également de façon automatique une attestation activa.brussel. Mais il ne savait pas si le système pouvait calculer automatiquement l'éligibilité d'un demandeur d'emploi n'ayant pas de compte MyActiris. Il ne savait pas non plus si dans ce cas, la personne serait informée par une voie non numérique.

Justement, une des personnes analphabètes à la recherche d'un emploi que nous avons interviewée nous a raconté son périple pour renouveler sa carte Activa. Lamya cherche du travail avec l'aide du Service Alpha-Emploi de Lire et Écrire Bruxelles. Elle ne cherche pas ailleurs, elle n'a pas de compte MyActiris et elle n'utilise pas le site d'Actiris. Elle a un *smartphone* sans connexion internet. A la maison, elle a une connexion internet et un ordinateur qui ne fonctionne pas. Lamya était censée renouveler sa carte Activa en 2020. Elle s'est donc rendue dans une antenne d'Actiris. Lamya préfère se déplacer directement jusqu'au service en question. Par téléphone, elle dit avoir souvent du mal à se faire comprendre et à comprendre ses interlocuteurs. A l'entrée d'Actiris, un travailleur (un *steward* peut-être, nous ne le savons pas) lui a dit qu'elle devait renouveler sa carte Activa par internet. De retour à la maison, elle a appelé Actiris pour demander un rendez-vous. Elle nous dit avoir obtenu la même réponse : elle doit le faire par internet. Alors Lamya a décidé de rendre visite à une travailleuse qui l'aide depuis dix ans et qui travaille dans un « guichet » à la chaussée de Forest à Saint-Gilles. Lamya ne sait pas nous dire le nom de l'association ou de l'entité où est employée cette dame. Elle sait y aller. Cette travailleuse a fait les démarches en ligne nécessaires pour renouveler sa carte Activa. Ensuite, Lamya a appelé son frère pour qu'il consulte son email. Lamya a une adresse email mais elle ne sait pas l'utiliser. C'est son frère qui le fait à sa place. Elle garde un papier à la maison où est écrit son compte email et son mot de passe. Son frère a consulté son email, effectivement la carte Activa a été renouvelée.

L'exemple des démarches réalisées par Lamya pour renouveler sa carte Activa est presque un résumé des difficultés auxquelles sont confrontées les personnes analphabètes pour accéder aux services d'intérêt général dématérialisés en général. Lamya a un accès restreint aux technologies numériques. Elle a aussi des difficultés d'usage, puisqu'elle ne sait pas utiliser sa boîte email ni l'interface MyActiris. Elle préfère se déplacer au guichet d'Actiris plutôt que

.....
53 Attestation d'inscription comme demandeur d'emploi
54 Historique des périodes d'inscription.

d'appeler, parce que par téléphone elle ne comprend pas bien les interlocuteurs. Face à l'incapacité de renouveler sa carte Activa avec ses connaissances et moyens, Lamya s'est rendue dans une association qu'elle connaît depuis dix ans. Lamya serait incapable de chercher sur internet le numéro de téléphone ou les horaires d'ouverture de cette association, puisqu'elle ne connaît pas son nom. Mais, elle sait y aller. Elle se rend à cette association parce qu'elle a confiance en cette travailleuse après des années de fréquentation.

6.6 La numérisation d'Actiris et le contrôle des personnes analphabètes à la recherche d'un emploi

Dans le cadre de sa dématérialisation, Actiris vise à améliorer le système de contrôle de la disponibilité des demandeurs d'emploi. Justement, une des « conditions de réussite » du quatrième objectif stratégique du Contrat de gestion 2017-2022 d'Actiris est de :

« Permettre un système de contrôle de la disponibilité efficace sur base du dossier unique du/de la chercheur/euse d'emploi le plus complet possible. » (Actiris 2017 : 16)

Comme nous l'avons déjà expliqué au début de ce chapitre, le dossier unique/MyActiris va remplacer le Réseau des Partenaires pour l'Emploi (RPE). En général, Actiris tient déjà compte des données mises par les partenaires sur le RPE pour contrôler les personnes accompagnées dans la recherche d'un emploi.

La question récurrente parmi les travailleurs des associations partenaires que nous avons interviewés est de savoir si Actiris va tenir compte aussi de l'utilisation de MyActiris en tant que preuve de recherche active d'un emploi. Par exemple, est-ce que les personnes au chômage seront jugées selon le remplissage de leur profil MyActiris ? Est-ce qu'elles seront contrôlées à partir du nombre d'offres d'emploi qu'elles ont présélectionnées ? Ou encore par les traces qu'elles ont laissées sur l'agenda de MyActiris ?

Apparemment et selon les travailleurs des associations partenaires que nous avons interviewés, Actiris ne tient pas compte de l'usage de MyActiris, du moins pour l'instant et pour les usagers de ces services d'accompagnement à l'emploi (public APS).

Nous avons posé cette question à Inès, employée d'Actiris. Elle nous a répondu que :

« Il faut poser la question à la direction dispo évidemment parce que la première évaluation se passe sur base du dossier je pense donc ce qui se trouve dans le dossier. Maintenant, s'il n'y a pas suffisamment dans le dossier, je suppose qu'ils convoquent les personnes, c'est pour éviter qu'ils convoquent systématiquement tout le monde donc c'est vraiment pour avoir une évaluation. »

Alors, nous comprenons que cette possibilité est bien sûr envisagée. Cette possibilité nous questionne parce que, comme nous l'avons déjà expliqué, les personnes en difficulté avec l'écrit souvent ne connaissent pas MyActiris (et donc, elles ne l'utilisent pas). Certains demandeurs d'emploi analphabètes ont un profil sur cette interface, mais il a été créé par une autre personne (et donc, souvent elles ne l'utilisent pas). La fonctionnalité *agenda* de MyActiris est un outil particulièrement compliqué et peu efficace pour les personnes analphabètes pour les raisons que nous venons d'exposer dans la section précédente. Bref, MyActiris est un outil trop compliqué pour les personnes en difficulté avec l'écrit.

Selon plusieurs travailleurs, pour les personnes fragilisées, c'est un avantage que le contrôle soit fait par Actiris plutôt que par l'ONEm⁵⁵. Sylvie, agente d'accueil dans un de ces services, nous le dit :

« Mais, j'ai remarqué que depuis que le contrôle ne se fait pas par l'ONEm mais par Actiris, (...) les personnes ne sont plus convoquées. J'étais l'autre jour avec une personne

.....
⁵⁵ Suite à la régionalisation de la politique de l'emploi en 2017, Actiris s'occupe du contrôle de la disponibilité des chômeurs et chômeuses.

qui avait reçu une lettre qui disait que d'après les mouvements qu'ils voient sur son dossier, sa démarche de recherche d'emploi était positive et que son contrôle était ok. C'est un côté positif pour les personnes.

Notre travail est d'encoder sur RPE. Au début, on sentait que nous étions complices d'un contrôle. Mais, en même temps, c'était bénéfique pour eux, il y a un stress en moins, une démarche qu'ils ne doivent pas faire. Ils ne doivent pas se justifier devant une personne. Tout est mis dans leur dossier. »

La question du rôle des travailleurs des associations par rapport au contrôle d'Actiris reste toujours ouverte : d'un côté, beaucoup de travailleurs ne veulent pas collaborer au contrôle des demandeurs d'emploi, d'un autre, les travailleurs sont souvent soulagés que leur travail épargne aux demandeurs d'emploi des contrôles d'Actiris.

Dans tous les cas, contrôler les demandeurs d'emploi en difficulté avec l'écrit au travers de leur utilisation d'une interface basée sur le langage écrit (MyActiris) n'a pas de sens. Le contrôle sur base des traces laissées par les conseillers emploi des associations partenaires signifie que la responsabilité de l'accès aux droits sociaux de ces personnes fragilisées repose sur les travailleurs qui sont censés les accompagner; alors que nous pensons que dans le contexte actuel de pénurie d'emplois pour les personnes en difficulté avec l'écrit, « la situation de chômage relève avant tout de la responsabilité collective de la société et non de la responsabilité individuelle des personnes » (FEBISP 2009).

6.7 La conceptualisation de la dématérialisation d'Actiris : quelle participation et prise en compte des chercheurs d'emploi analphabètes ?

Tout semble indiquer qu'Actiris n'a pas consulté ses partenaires pour concevoir MyActiris. En 2020, les travailleurs des associations partenaires que nous avons interviewés ont déclaré ne pas avoir été consultés par Actiris. Nous avons aussi demandé aux employés d'Actiris si cet organisme avait consulté les partenaires pour la conceptualisation de MyActiris. Anna et Inès nous ont dit qu'elles ne le savaient pas. Baptiste ne pense pas qu'une consultation formelle et structurée ait été menée à l'époque.

Les travailleurs des associations partenaires nous ont fait part de leurs idées sur la manière de rendre l'interface plus adaptée à l'utilisation que pourraient en faire les chercheurs d'emploi peu diplômés. Par exemple, Laurent, *coach* formation, a des idées pour aider les jeunes chercheurs d'emploi qu'il accompagne :

« J'ai aussi regardé la page du VDAB et je pense qu'elle est beaucoup plus facile à utiliser parce que tu vois tout : tu vois ton dossier, ton fichier, la première page de ton profil et les offres auxquelles tu peux postuler. »

« Sur MyActiris, on pourrait faire une application pour les gens qui ne peuvent pas lire, où tu peux mettre un fichier audio, une vidéo et juste postuler. (...) S'ils postulent pour des offres intéressantes, on pourrait après organiser des rencontres, qu'ils rentrent en discussion avec les gens. »

Par rapport à la consultation des chercheurs d'emploi en difficulté avec l'écrit, Lisa, responsable d'une association partenaire d'Actiris, nous explique que :

« Aucune enquête ne semble avoir été faite auprès d'un public en difficulté avec l'écrit. Nous n'en trouvons aucune trace et nous doutons fort qu'un effort de rencontre ait été manifesté de la part d'Actiris. »

A cet égard, Baptiste, employé d'Actiris, nous a expliqué qu'il y a eu des test utilisateurs menés avec des chercheurs d'emploi. Mais l'outil n'a pas été pensé pour les usagers qui sont « fracturés numériquement (et souvent socialement) ».

Il semble dommage que les expériences et les connaissances des partenaires et des personnes à la recherche d'un emploi en difficulté avec l'écrit ne soient pas mises en valeur pour concevoir des interfaces qui ont pour ambition d'aider les chercheurs d'emploi bruxellois.

Anna, employée d'Actiris, dit avoir présenté MyActiris à des partenaires. En effet, certains travailleurs ont assisté à une présentation de l'outil. Louis nous le raconte :

« Je pense que c'était en 2018. Actiris a convié les partenaires à une présentation. Différentes idées d'amélioration ont été proposées. Je ne sais pas à quel point cela a été pris en compte. »

Lors de cette session, il a demandé si Actiris avait pensé au public en difficulté avec l'écrit :

« Quand nous avons posé la question, ils ne savaient pas comment y répondre. Ils répondaient : ' Ils feront ça avec vous, ils viendront vous voir et ils feront ça avec vous. C'est vous qui les aiderez à le faire.' C'est ça qu'ils ont pensé. Uniquement pour leur public et pour les personnes qui se débrouillent toutes seules. »

Certains travailleurs des associations regrettent de ne pas avoir été formés sur MyActiris. Voilà la déclaration de Laurent :

« Il n'y a pas eu de formation. Pas pour moi en tout cas. Nous, on a essayé de trouver comment faire. (...) Je pense que c'est un truc qui peut être très bien mais ce n'est pas tout. Nous, on n'a pas été formés. »

Dans tous les cas, tous les travailleurs (même ceux qui ont assisté à la présentation) demandent plus de formation et d'information. Inès, employée d'Actiris, nous a expliqué que certaines formations ont été faites :

« Par exemple, à un moment donné, on a élaboré des fascicules quand on a lancé le dossier unique MyActiris pour que les Espaces Publics Numériques puissent accompagner des gens à s'inscrire de façon autonome. C'était le principe de '*trainer training*' (*formation de formateurs*) donc voilà, on faisait un petit cours et on expliquait ça, on donnait cours, une société externe a enseigné ça aux personnes accompagnantes dans les Espaces Publics Numériques pour qu'elles puissent accompagner les gens. »

Certains travailleurs demandent plus d'information sur le dossier unique. Ils voudraient savoir à quelles données ils auront accès, quelles données vont devoir être encodées dans cette interface. Pour les partenaires avec lesquels nous avons parlé, MyActiris et le dossier unique sont deux interfaces différentes. Ce malentendu montre que, effectivement, les partenaires ne sont pas bien informés par Actiris. Lisa, responsable d'un service d'aide à l'emploi, nous parle du malaise existant parmi les travailleurs à cause de ce manque d'information :

« En fait, rien ne changera avec le passage au dossier unique, sauf que cela officialisera encore plus l'obligation pour les chercheurs d'emploi à encoder eux-mêmes toutes leurs démarches. Et comme notre public ne sait pas le faire, nous devons entrer dans le dossier de chaque personne à sa place pour le faire. J'imagine que nous n'aurons accès qu'à la partie dossier unique qui concerne nos actions d'accompagnement et pas à tout ce qu'il y a dans le dossier unique de chacun. Je l'espère pour respecter le RGPD⁵⁶. De cela, nous ne sommes pas encore pleinement informés, mais cela ne tardera probablement pas.

Le malaise n'est pas intrinsèquement lié au dossier unique en lui-même, hormis qu'il souligne davantage l'obligation d'encodage numérique. C'est le tout-numérique déjà présent avec MyActiris que nous condamnons depuis longtemps pour son inadéquation à notre public. Le malaise par contre pourrait venir spécifiquement envers le dossier unique si, par malheur, nous serions contraints d'entrer nous-mêmes avec les codes

.....
56 Le règlement du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

d'accès de la personne pour encoder à sa place des choses sur la partie de l'interface qu'elle est censée gérer par elle-même. Mais de cela, nous n'en avons pas encore la certitude. Nous serons informés le moment venu. »

La question de l'encodage des données n'est pas négligeable parce que les personnes analphabètes ne peuvent pas remplir leurs profils MyActiris. De ce fait, la volonté d'Actiris de faire passer l'encodage des données au chercheur d'emploi afin de libérer du temps pour le conseiller emploi n'est pas réaliste dans le cas des personnes analphabètes. Anna, employée d'Actiris, est consciente du travail d'encodage supplémentaire que vont devoir faire les partenaires qui accompagnent un public en difficulté avec l'écrit :

« Les partenaires ont exprimé le fait qu'ils accompagnaient les chercheurs d'emploi dans la complétude de leur dossier et je pense que c'est une action. Elle n'est pas non plus évaluée de manière précise avec des chiffres ou quoi. Mais, je pense que c'est quelque chose que les partenaires font plus qu'avant, que ça prend plus de place dans l'inscription de MyActiris, c'est une vraie action en soi. »

En septembre 2021, un hackathon⁵⁷ « Outil de gestion et suivi de l'accompagnement » a été organisé par Actiris. Un travailleur de Lire et Écrire Bruxelles y a participé en compagnie d'autres travailleurs d'entités partenaires et de chercheurs d'emploi. Les objectifs de ce rassemblement ont été d'évaluer quelles sont les solutions digitales et non digitales pour amener une bonne gestion et un bon suivi de l'accompagnement, ainsi que d'analyser s'il faut modifier les outils numériques existants. La stratégie d'Actiris par rapport au développement des outils numériques semble avoir été modifiée. Nous espérons que les partenaires et les personnes à la recherche d'un emploi seront désormais consultés de façon systématique par Actiris au sujet des changements majeurs de stratégie et des outils.

6.8 Les options de contact avec Actiris pour les personnes en difficulté avec l'écrit

Actiris propose que l'option numérique (MyActiris) soit la voie de contact privilégiée entre Actiris et les personnes à la recherche d'un emploi. L'option « humaine » est la dernière des options. Comme le directeur général d'Actiris, Grégor Chapelle, l'explique :

« L'idéal est qu'il (*le chercheur d'emploi*) n'ait même pas besoin de passer par nos services et qu'il puisse directement se rendre sur www.myActiris.brussels où un *matching* automatique entre ses compétences et les offres d'emploi disponibles sera réalisé. En cas de difficulté, le chercheur d'emploi peut poser une question par courriel ou par messagerie instantanée. En cas d'éventuels problèmes liés à la fracture numérique, une aide téléphonique est aussi possible. Il est également envisageable de se rendre dans une des antennes, lorsque celles-ci sont ouvertes. Sur place, les *stewards* numériques peuvent indiquer au chercheur d'emploi l'emplacement des *self zones*, où il pourra travailler en toute autonomie. Enfin, il est également possible de prendre rendez-vous avec un conseiller emploi qui offrira au chercheur toute l'assistance dont il a besoin. »⁵⁸

Nous venons d'expliquer pourquoi MyActiris, la première option de ce parcours « idéal », n'est pas une option valable pour les personnes en difficulté avec l'écrit. La deuxième option de contact avec Actiris est l'email. Comme nous l'avons expliqué tout au long de cette étude, l'email n'est pas non plus un outil adapté aux personnes en difficulté avec l'écrit.

La troisième option de contact est le téléphone. Selon les travailleurs et les travailleuses

.....
⁵⁷ Un hackathon, ou marathon de programmation, est un événement durant lequel des groupes de personnes se réunissent pendant une période de temps donnée afin de travailler sur des projets de programmation numérique de manière collaborative.

⁵⁸ Audition de Grégor Chapelle, directeur général d'Actiris, Commission spéciale consacrée à la gestion de la pandémie de COVID-19 par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et le Collège réuni de la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale, réunion du jeudi 19 novembre 2020, A-325/1 - 2020/2021 B-62/1 - 2020/2021, p. 770.

des associations, l'aide téléphonique d'Actiris fonctionne bien. Le temps de réponse est relativement rapide et les travailleurs trouvent, en général, des solutions à leurs questions. Mais malgré cela, nous ne pouvons pas négliger le fait que les personnes analphabètes aient des difficultés pour comprendre et se faire comprendre par téléphone. Comme nous l'avons expliqué dans le chapitre sur les causes, s'exprimer oralement par téléphone sur une question administrative ou en lien avec les droits sociaux n'est pas facile pour la grande majorité des personnes en difficulté avec l'écrit. Premièrement, il est nécessaire d'avoir un bon niveau de français oral. Ensuite, il faut connaître le vocabulaire employé et son sens dans un contexte donné, afin de bien interpréter les réponses et d'argumenter en conséquence. De plus, il faut aussi oser poser des questions et s'autoriser à demander. On peut aussi noter que le système de réponse vocale interactive installé par Actiris (comme par tant d'autres services) effraie ou frustre beaucoup d'utilisateurs.

Aïcha, conseillère en recherche d'emploi, nous explique que certaines personnes qu'elle accompagne sont capables de téléphoner et de se faire comprendre, d'autres non. Alors, ces personnes en difficulté n'appellent que quand elles sont avec un des travailleurs de l'association, qui peut reprendre le téléphone en cas de difficultés.

En cas de problèmes d'accès aux supports numériques, Actiris a créé des *zones d'autonomie* ou *self zones*. Il s'agit d'espaces de libre accès et sans rendez-vous où les chercheurs d'emploi peuvent utiliser des ordinateurs avec une connexion internet, des imprimantes et des téléphones pour appeler au *contact center* d'Actiris. « Sur place, les *stewards* numériques peuvent indiquer au chercheur d'emploi l'emplacement des *self zones*, où il pourra travailler en toute autonomie. » Ces zones peuvent résoudre les problèmes des chercheurs qui n'ont pas accès aux supports numériques et qui maîtrisent l'outil et les applications numériques. Ce n'est pas le cas des personnes en difficulté avec l'écrit. Par exemple, pour chercher un emploi, Lamy fréquente le Service Alpha-Emploi de Lire et Écrire Bruxelles. Elle ne cherche pas ailleurs. Elle n'utilise pas MyActiris. Elle n'utilise pas les ordinateurs d'Actiris pour chercher un emploi parce qu'elle ne sait pas utiliser un ordinateur : « Si tu ne sais pas lire, ce n'est pas possible ».

Nicole, agente de guidance, nous donne un autre exemple qui montre les limites de ces *zones d'autonomie* :

« Il y a des *stewards* qui eux circulent debout et les chercheurs d'emploi peuvent aller à l'espace numérique où il y a tous les ordinateurs. Les *stewards* les aident à créer leur compte Actiris, ils les aident à créer leur mail, etcetera. Mais, je crois que ça ne fonctionne pas très bien. D'abord, parce que mes stagiaires ne vont pas oser aller à l'espace numérique. Comme ils sont mal à l'aise, ils ne vont pas oser aller là. Puis aussi, quand ils le font, ça se passe moyennement bien parce que le *steward* va leur créer une adresse email, avec un mot de passe. Mais, comme je vous disais toute à l'heure, mes stagiaires ne vont pas le retenir. Puis après, quand je vais vouloir moi l'utiliser, leur compte MyActiris, je vais utiliser l'adresse email que le stagiaire me donne et comme ce n'est pas la même, ça ne va pas fonctionner et donc ils se retrouvent parfois avec trois adresses email, alors qu'ils ne sont pas à l'aise avec l'email. C'est fou. On peut créer une adresse Gmail, Hotmail, etc. Ils peuvent en avoir plein parce que quelqu'un les leur a créées chez Actiris. »

Effectivement, les *stewards* numériques ne peuvent pas accompagner les chercheurs et les chercheuses d'emploi qui ne sont pas autonomes. C'est-à-dire que leur rôle n'est pas de chercher du travail à la place du chômeur, ou de les aider à faire un CV. Il s'agit d'une aide ponctuelle, pas globale. Ce travailleur ne peut pas prendre en considération toutes les difficultés d'une personne qu'il vient de rencontrer et qui ne reviendra peut-être plus jamais. Inès, employée d'Actiris, pense aussi que les *stewards* ne peuvent pas résoudre ce type de problèmes. Aussi, Actiris est en train de réfléchir aux compétences que devraient avoir des « accompagnateurs numériques » :

« On est occupé à réfléchir sur des profils d'accompagnateurs numériques. C'est un petit peu comparable à ce qui existait avant, aux écrivains publics mais donc

c'est vraiment très compliqué justement au niveau de un, de la législation et de deux, c'est très sensible tout ça donc oui, voilà, c'est un travail en cours en fait. Et ça se fait en collaboration avec d'autres acteurs régionaux mais il y a une réflexion là-dessus parce qu'on voulait en fait, professionnaliser ce métier-là qui n'est pas un agent, un agent *steward*, ce n'est pas un agent d'inscription. C'est quelqu'un qui accompagne les gens, qui leur explique etc., ça existe déjà en partie dans les espaces publics numériques, nous en avons un dans la cité des métiers et là, ils expliquent un peu comment tout fonctionne mais nous, dans le cadre de la fracture numérique, on veut aller beaucoup plus loin. »

A notre avis, la seule possibilité pour les personnes en difficulté avec l'écrit consiste à obtenir un rendez-vous avec un conseiller emploi. Ainsi, elles trouveront l'assistance dont elles ont besoin. Comme nous l'avons expliqué précédemment, le guichet est irremplaçable pour les personnes analphabètes. Elles peuvent y solliciter l'aide d'un interprète social de chez Actiris. Elles peuvent apporter des documents qu'elles ont reçus et qu'elles ne comprennent pas. Elles peuvent se faire accompagner d'un proche qui peut les aider à s'exprimer, s'exprimer à leur place ou écouter et comprendre avec elles les enjeux de la question. Inès, employée d'Actiris nous dit que :

« Il faut savoir qu'Actiris a pris le parti de garder aussi les services traditionnels donc pour les gens fragilisés, il y aura toujours une possibilité d'être accompagné en Antenne ou d'avoir un contact physique ou téléphonique. C'est vraiment la base, et après évidemment, une fois qu'on détecte les gens avec des problèmes, on va les orienter etc. Mais ça c'est une base qui est fort différente de certains autres services où il n'y a plus. »

Selon le Contrat de gestion 2017-2022 d'Actiris, l'institution recourt aux possibilités qu'offre le numérique afin que ses employés disposent d'un maximum de temps pour prendre en charge les chercheurs d'emploi les plus fragilisés (Actiris 2017 : 16). Nous avons demandé à plusieurs employés d'Actiris si la numérisation avait permis aux conseillers d'Actiris de dégager du temps en face-à-face pour les publics fragiles. La réponse a été qu'il n'y a pas encore d'évaluation à ce stade.

Le témoignage d'Oumaya, apprenante au centre d'alphabétisation de Lire et Écrire Bruxelles à Schaerbeek, nous montre que les personnes en difficulté avec l'écrit ont besoin d'un accompagnement proche, humain et étalé dans le temps :

- « Vous cherchez un travail ?
- Oui, ça fait maintenant une année. Je cherche mais je n'ai pas trouvé. J'appelle, je cherche dans l'internet. Maintenant tout se fait ici au téléphone ou bien à l'ordinateur. Il n'y a pas d'endroit où tu déposes les papiers, il n'y en a pas.
- Comment est-ce que vous faites ?
- Des fois, je le donne à des gens. Je ne peux pas le faire moi-même, mais je demande aux gens de m'aider.
- Pour trouver des offres d'emploi qui vous intéressent ?
- C'est ce que je disais. C'est difficile. Ce n'est pas facile.
- Vous êtes inscrite chez Actiris ?
- Oui, même si tu es inscrite chez Actiris. Ils vont t'aider un petit peu. Mais eux, ils te disent : 'Il faut faire ça, il faut faire ça', ils te convoquent. Mais maintenant, il n'y a même pas de convocation. Maintenant, on t'appelle au téléphone : 'Tu dois faire ça, tu dois faire ça'. Ça ne peut pas marcher comme ça, quelqu'un qui ne peut même pas prendre le téléphone, écrire bonjour... Lui, il peut faire quoi ? Il peut rien faire.
- Vous avez mis au courant Actiris des problèmes que vous avez ?
- Moi, je trouve que maintenant en Belgique quelqu'un qui n'a jamais été à l'école, c'est difficile pour lui.
- Vous connaissez une application qui s'appelle MyActiris ?
- Oui

- Vous êtes inscrite sur MyActiris ?
- Oui.
- Vous l'utilisez ?
- Non.
- C'est qui qui vous a inscrite sur MyActiris ?
- J'avais un assistant Actiris à la Mission locale.
- Vous allez souvent à la Mission locale ?
- Non, c'est fini depuis décembre 2020. Il m'a accompagnée une année.
- Maintenant, vous êtes seule ?
- Oui. »

Le témoignage d'Oumaya soulève plusieurs problématiques. Premièrement, l'impossibilité pour les personnes analphabètes de chercher un emploi de façon autonome. Oumaya dépend de ses proches pour chercher des offres d'emploi et pour envoyer ses candidatures. Ensuite, elle soulève la difficulté de communiquer, de comprendre et se faire comprendre par les travailleurs d'Actiris par téléphone. Quand nous demandons à Oumaya si elle a expliqué aux travailleurs d'Actiris qu'elle a des difficultés pour lire et pour écrire, elle élude la question. Nous ne savons pas si elle a expliqué cette difficulté. Mais souvent, nous observons que les personnes analphabètes ont du mal à se définir comme telles. Comme Aïcha, conseillère en recherche d'emploi, nous l'explique :

« Elles (*les personnes analphabètes*) ne vont pas toujours oser parler de leurs problèmes, du fait qu'elles ne savent pas bien lire et écrire. Elles vont dire plutôt qu'elles ne parlent pas bien le français. Mais, elles ne pensent pas que c'est important de le dire. (...) Ils (*les travailleurs d'Actiris*) doivent être sensibilisés : quand ils voient dans leur dossier que quelqu'un n'a fait que des études primaires à l'étranger, les personnes d'Actiris devraient en déduire que c'est quelqu'un d'analphabète. »

Enfin, Oumaya nous montre que l'accompagnement de ces personnes ne devrait pas avoir une durée maximale. Oumaya a été accompagnée une année dans une Mission locale. Maintenant, sans l'aide d'un conseiller emploi, elle va difficilement trouver un travail. D'abord, parce qu'elle ne sait pas chercher du travail seule dans un monde dématérialisé. Ensuite, parce que les personnes analphabètes ont plus de difficultés pour trouver un emploi que les personnes qui savent lire et écrire.

Aïcha forme les personnes qui fréquentent son association à chercher des offres d'emploi et à postuler : comment changer le nom de l'employeur dans la lettre de motivation, comment copier/coller un texte, comment envoyer un email avec une pièce jointe. Les personnes en difficulté avec l'écrit ont, en général, une bonne mémoire, nous dit-elle. Mais, même formées, ces personnes ont toujours besoin d'un accompagnement rapproché :

« On leur apprend aussi à chercher. Le problème est que quand ils arrivent à le faire par eux même, même s'ils savent un tout petit peu lire, ils doivent comprendre l'offre d'emploi et ça on voit que ce n'est pas évident. Souvent, on voit qu'ils ont postulé pour des offres de *manager* ou de choses comme ça. Donc on va mettre l'accent sur comment analyser une offre : quels sont les termes importants. (...) »

Après, quand on regarde les offres quand ils les ont envoyées, on voit qu'il y a beaucoup d'erreurs. Ce n'est pas toujours évident. Le français écrit est à un niveau très élevé pour les offres d'emploi. Comment il faut postuler, comment il faut écrire une lettre de motivation, ce n'est pas comme ça que l'on parle dans la vraie vie. »

L'accompagnement chez les partenaires autres que APS est d'une année. Anna, employée d'Actiris, reconnaît que certains chercheurs d'emploi rencontrent des difficultés une fois que l'année d'accompagnement se clôture :

« Dans les profils des chercheurs d'emploi pour moi, il y a quand même une différence entre les nouveaux inscrits, les personnes qui vont s'inscrire maintenant. Si on identifie en antenne que la personne est analphabète ou qu'elle a des difficultés, elle va être orientée vers un partenaire puis pendant un an cette personne est suivie, accompagnée. Même en antenne, elle peut être reçue à nouveau. (...) C'est quand la première année est finie et qu'après la personne est moins vue (voire plus du tout vue) par Actiris sauf à sa demande. C'est là que ça devient plus compliqué. »

Actuellement, l'accompagnement de publics spécifiques (APS) dure deux ans et il peut être renouvelé si besoin. Mais, cela n'a pas été toujours le cas. Anna parle de ce changement de position d'Actiris suite à la demande des partenaires :

« Lire et Écrire nous a demandé justement de pouvoir recommencer un accompagnement chez le partenaire, chez vous en fait. Parce qu'ils ont identifié que c'est vrai que les personnes qui quittent un accompagnement, après ont toujours beaucoup de difficultés et donc on a autorisé que les personnes recommencent un accompagnement. Ces personnes peuvent donc faire deux fois APS. »

Dès que les demandeuses et les demandeurs d'emploi sont inscrits chez Actiris, ils ont théoriquement accès à un accompagnement. Alice, conseillère emploi dans une association, et Lisa, coordinatrice d'un service d'accompagnement à l'emploi, nous expliquent que si le conseiller ou la conseillère d'Actiris considère que la personne a besoin d'un accompagnement pour la recherche d'un emploi, la personne sera orientée vers un partenaire adapté à ses besoins. Si le chercheur d'emploi est jugé autonome, il ne sera pas dirigé vers un partenaire ni réellement encadré par Actiris.

Le chercheur d'emploi orienté peut se rendre chez le partenaire le jour-même, s'il le souhaite. Sur place, il signera une attestation de démarrage de suivi. Si cette personne ne se rend jamais chez le partenaire les six mois qui suivent la signature, le suivi se clôturera automatiquement.

Alice nous explique que les personnes accompagnées par un partenaire APS ne sont pas sanctionnées par Actiris si elles s'engagent à être accompagnées et si elles ne « respectent » pas cet accompagnement :

« Ce n'est pas le fait de ne pas se présenter à un rendez-vous qui fera qu'elle sera sanctionnée. C'est surtout si elle ne peut pas prouver qu'elle a effectué des démarches de recherche d'emploi. C'est sûr qu'être accompagné chez nous aide beaucoup, surtout si la personne vient régulièrement (minimum une fois par mois) car depuis quelques années, le contrôle s'effectue en premier lieu sur base du dossier Actiris. Donc on a eu plusieurs personnes qui ont eu des évaluations positives grâce à leur accompagnement chez nous. Si le dossier n'est pas assez alimenté car la personne ne vient plus et que de son côté elle ne complète pas son dossier MyActiris (pour diverses raisons), elle sera convoquée pour montrer les démarches effectuées. »

Alors quand Actiris se fixe comme objectif de recourir aux possibilités du numérique pour que ses employés disposent d'un maximum de temps pour prendre en charge les chercheurs d'emploi les plus fragilisés, Lisa, responsable d'un service d'aide à l'emploi, demande un positionnement clair de la part d'Actiris :

« Je demande à Actiris plus de clarté pour les années qui viennent sur leur positionnement. Est-ce qu'ils font vraiment du suivi des chercheurs d'emploi, de notre public et de tous ceux qui sont éloignés de l'emploi? Ou sommes-nous seuls à le faire? Ils ont un positionnement tiède. Affirmer son positionnement, c'est ce que j'attendrais moi. Soit ils intègrent vraiment et ils tiennent compte de notre public, soit c'est aux partenaires à le faire; et donc ça doit être appuyé et suivi : plus de moyens financiers et humains, et

inclure la formation. S'ils continuent avec la voie digitale, j'attends qu'il y ait un peu plus d'ergonomie et que cela soit plus facile d'accès pour le public plus éloigné. »

Alice, conseillère emploi, tient un discours qui va dans le même sens :

« Je dirais plus de moyens financiers et de moyens humains pour pouvoir aider la personne au mieux, pour pouvoir la former de plus près. Pas seulement leur donner une formation et puis les laisser comme ça... à l'abandon. Je pense qu'il faut une réelle prise en compte par Actiris de notre public et de ses difficultés. Ils ne peuvent pas compter uniquement sur les partenaires parce qu'on n'est pas suffisamment nombreux pour offrir un accompagnement comme ils le souhaitent : régulier et de qualité pour les personnes qui sont en demande. Pour pouvoir aider, ça va nous prendre beaucoup plus de temps parce que pour notre public, c'est beaucoup plus difficile. Le niveau de lecture de nos participants aux formations (*initiation à l'utilisation du mail*) est niveau trois, ce qui ne représente que 10% du public que nous accompagnons. Et pour les autres ? »

Pour les nombreux autres chercheurs d'emploi en difficulté avec l'écrit qui ne sont pas accompagnés par des partenaires, nous ne savons pas quelle est l'option envisagée par Actiris à l'ère de sa dématérialisation. Comment vont-ils accéder à MyActiris ? Est-ce qu'Actiris compte sur leurs employés (qui ont, présume-t-on, dégagé du temps grâce à la numérisation) pour les accompagner ? Sinon, est-ce qu'Actiris envisage d'augmenter et d'améliorer les moyens octroyés aux partenaires ?

6.9 Conclusions à partir des résultats

LE CONTACT HUMAIN, PLUS NÉCESSAIRE QUE JAMAIS POUR LES CHERCHEURS ET LES CHERCHEUSES D'EMPLOI ANALPHABÈTES

Les personnes en difficulté avec l'écrit ont des difficultés pour chercher et pour trouver un emploi à Bruxelles. Les raisons sont diverses. D'abord, la recherche d'emploi s'est complètement dématérialisée. Aujourd'hui, il y a peu de possibilités de trouver une offre d'emploi et d'y postuler hors ligne. Ensuite, le marché de l'emploi bruxellois cherche majoritairement des travailleurs hautement qualifiés et offre peu d'emplois (encore moins de qualité) aux personnes en difficulté avec l'écrit.

Dans ce cadre, la dématérialisation d'Actiris vient ajouter un obstacle à une quête qui était déjà difficile pour les chercheurs d'emploi analphabètes. Comme l'ancien directeur d'Actiris, Grégor Chapelle, le reconnaissait, beaucoup de chercheurs en difficulté avec le numérique ont opté pendant les mois de confinement (quand les antennes d'Actiris étaient fermées ou avec un accès restreint) pour ne pas s'inscrire à Actiris, faute de ne pas savoir le faire sur MyActiris.

Les personnes que nous avons interviewées, tant les demandeurs d'emploi en difficulté avec l'écrit que les travailleurs qui les accompagnent dans les associations partenaires, n'utilisent pas MyActiris ou elles l'utilisent de façon très restreinte. MyActiris n'est pas un outil accessible pour les chercheurs d'emploi analphabètes ni utile pour les travailleurs qui les accompagnent. Bien évidemment, la première et la principale difficulté d'accès à cette interface renvoie aux difficultés de lecture et d'écriture ; puisque MyActiris est basé sur le langage écrit. Ensuite, d'autres difficultés viennent entraver l'accès des chercheurs d'emploi en difficulté avec l'écrit :

- les inégalités d'accès aux technologies numériques : les personnes en difficulté avec l'écrit ont souvent comme seul dispositif numérique un *smartphone*. Écrire une lettre de motivation et un CV sur un téléphone est extrêmement compliqué. De plus, nous n'avons pas trouvé toutes les options de MyActiris quand nous avons utilisé cette interface sur notre *smartphone*. Certainement, les chercheurs d'emploi peuvent profiter des zones d'autonomie qui proposent Actiris. Mais, comme nous l'avons déjà expliqué, ces zones sont pensées pour des chercheurs d'emploi qui sont autonomes par rapport aux usages que MyActiris demande.

- Les inégalités d'usage des technologies numériques : pour accéder et utiliser MyActiris il faut avoir et savoir gérer une adresse email (pour créer un compte MyActiris et pour envoyer les candidatures), il faut se retrouver dans la structure organisationnelle de l'interface, il faut savoir utiliser les filtres, il faut maîtriser un logiciel de traitement de texte (parce que les chercheurs d'emploi doivent toujours passer par la rédaction d'un CV et d'une lettre de motivation) et sauvegarder des fichiers (et les retrouver) dans l'ordinateur ou le téléphone.

L'importance de préserver la relation humaine : comme nous l'avons déjà expliqué, les personnes analphabètes ont besoin de parler avec une personne pour s'exprimer et pour mieux comprendre. Aujourd'hui, certaines antennes d'Actiris restent toujours fermées et il faut toujours passer pour une demande de rendez-vous pour avoir accès à un travailleur.

Selon les travailleurs des associations, le service téléphonique d'Actiris fonctionne mieux que celui d'autres services d'intérêt général : les temps d'attente sont plus courts, les interlocuteurs plus efficaces. Mais, malgré ceci, les chercheurs d'emploi en difficulté avec l'écrit ont des difficultés pour comprendre les consignes par téléphone et pour s'exprimer. De plus, le service téléphonique compte avec un répondeur automatique et un menu déroulant, technologies qui effraient souvent les personnes que nous avons interviewées.

- Nous pensons que les conseillers emploi d'Actiris jouent un rôle important dans l'identification des personnes analphabètes et dans leur orientation vers un partenaire adéquat. Mais, pour que ce modèle continue et s'améliore, il faut que les antennes soient vraiment accessibles aux demandeurs d'emploi en difficulté avec l'écrit et avec le numérique. Nous saluons, à cet égard, le service d'interprétariat social d'Actiris.

- L'importance de préserver les repères matériels est aussi très importante. Nous avons déjà énoncé l'importance que les antennes d'Actiris restent ouvertes et accessibles. Nous voulons aussi réaffirmer l'importance de garder la communication en papier avec les demandeurs et les demandeuses d'emploi

- Nous craignons que MyActiris vienne renforcer le critère de sélection de ressources humaines basé sur la vitesse de réaction du chercheur d'emploi. Nous savons que les candidatures des personnes analphabètes aux offres d'emploi d'Actiris, ainsi que leurs réactions aux propositions, seront très probablement plus lentes que les candidatures et les réactions des chercheurs plus autonomes dans l'utilisation de MyActiris.

Le but principal d'Actiris est de mettre en œuvre le droit au travail de chaque Bruxellois et Bruxelloise tel que garanti par l'article 23 de la Déclaration universelle des droits humains, ainsi que par l'article 23 de la Constitution belge. Ce but est particulièrement difficile à atteindre pour les citoyennes et citoyens analphabètes à Bruxelles pour diverses raisons, certaines au-delà des compétences et des capacités d'Actiris. Dans ce scénario sombre, en matière de recours au droit au travail pour les personnes analphabètes, nous ne pouvons pas distinguer l'influence de la dématérialisation d'Actiris de celle des autres difficultés existant déjà sur le marché de l'emploi bruxellois. Mais nous pouvons affirmer que MyActiris ne répond pas aux besoins des chercheurs d'emploi analphabètes. Si l'utilisation de MyActiris devient une obligation et une preuve de recherche active d'un emploi, les demandeurs d'emploi analphabètes vont se retrouver face à une contrainte majeure pour faire valoir leurs droits (aux allocations de chômage, au travail).

MYACTIRIS, UN OUTIL CONÇU POUR LES CHERCHEURS D'EMPLOI QUALIFIÉS

Baptiste, employé d'Actiris, nous a expliqué que MyActiris n'a pas été pensé pour les usagers qui sont « fracturés numériquement (et souvent socialement) ». C'est la conclusion à laquelle sont arrivés les travailleurs des associations que nous avons interviewés et nous-mêmes.

En fait, les travailleurs des associations pensent que MyActiris a été conçu pour les chercheurs et les chercheuses d'emploi qui maîtrisent le numérique et qui ont été scolarisés.

Voilà le témoignage de Nicole, agente de guidance, qui résume la pensée de beaucoup de travailleurs :

« MyActiris est très bien, je trouve que c'est très bien mais c'est très professionnel. J'ai l'impression que c'est un peu *LinkedIn*⁵⁹. On peut accrocher plein de choses, on peut ajouter le CV. Pour les gens qui sont scolarisés, MyActiris est vraiment bien. Mais pour les gens qui ne sont pas scolarisés, MyActiris est trop compliqué. Ils ont voulu faire quelque chose qui facilite la recherche d'emploi, quelque chose de très moderne, c'est vraiment bien. Par contre du coup pour les gens non scolarisés ça devient très compliqué parce que comme on peut accrocher plein de choses, retenir plein de choses, ça retient les offres d'emploi qu'on a vues. La version antérieure s'appelait MonActiris, maintenant c'est MyActiris. La version d'avant, elle était un peu pourrie mais elle était plus simple et puis ils ont voulu se moderniser chez Actiris et ils ont créé cette version et mes stagiaires sont un peu paumés dedans. Alors que pour quelqu'un comme toi ou moi, c'est mieux. »

Plusieurs travailleurs des associations nous ont expliqué que MyActiris est d'ailleurs aussi trop compliqué pour le public faiblement diplômé (mais pas analphabète) qui fréquente leurs associations. Kristine, conseillère emploi, se demande quel est l'utilisateur type qu'a utilisé Actiris pour concevoir MyActiris. Il s'agit d'une question soulevée par plusieurs travailleurs :

« Je pense qu'Actiris a oublié toute une partie des demandeurs d'emploi qui est plus difficile à placer. Je viens de l'ISP (*insertion socio-professionnelle*). Ces personnes n'étaient pas analphabètes mais elles n'arrivent pas non plus à gérer leur dossier MyActiris. De même, pour les personnes plus âgées, ce n'était pas possible. Actiris a pensé juste à son propre public. »

Quand Kristina parle du « public » d'Actiris, elle se réfère aux chercheurs d'emploi qui sont accompagnés exclusivement par les conseillers d'Actiris. Comme nous l'avons expliqué, divers partenaires d'Actiris accompagnent les publics qui ont des besoins spécifiques (comme les personnes ayant des problèmes de santé ou porteuses d'un handicap, les sans-abris, ou les personnes analphabètes).

Mais, si nous analysons le public majoritaire d'Actiris, nous nous rendons compte rapidement qu'une bonne partie du « public » d'Actiris n'est probablement pas le type d'utilisateur « idéal » de MyActiris. 64% des personnes au chômage dans la Région de Bruxelles-Capitale sont faiblement qualifiées (Actiris 2020 : 50). Par rapport aux inégalités numériques, nous n'avons pas de données précises. Justement, Inès nous explique qu'un des défis actuels d'Actiris est de détecter les chercheurs d'emploi en difficulté avec le numérique. Mais certaines données indiquent que beaucoup de demandeurs d'emploi pourraient se trouver en difficulté avec le numérique. En 2020, Grégor Chapelle, directeur général d'Actiris à ce moment, expliquait qu'autour de 15% des chercheurs d'emploi à Schaerbeek ou Molenbeek-Saint-Jean n'avaient pas une adresse email⁶⁰. Nous pouvons en déduire que probablement une bonne partie des chômeurs et des chômeuses bruxellois sont en difficulté avec le numérique et avec l'écrit.

La question que nous nous posons maintenant est de savoir pourquoi Actiris a conçu MyActiris en pensant aux usagers « idéaux » de leurs services, plutôt qu'aux usagers existants. Nous trouvons une piste de réponse dans la littérature sur la question. Les institutions publiques conçoivent très souvent leurs outils numériques pour les usagers diplômés et à l'aise avec le numérique, à l'instar des personnes qui s'occupent de concevoir ces interfaces.

Le manque de consultation et de prise en compte des personnes concernées (soit les usagers soit les travailleurs de première ligne) sont des erreurs systématiques. Tout se passe, nous dit le chercheur en sciences sociales Pierre Mazet :

.....

⁵⁹ *LinkedIn* est un réseau social professionnel en ligne destiné aux affaires, aux entreprises, aux personnes qui recherchent un travail ou encore aux recruteurs.

⁶⁰ Audition de M. Grégor Chapelle, directeur général d'Actiris, Commission spéciale consacrée à la gestion de la pandémie de COVID-19 par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et le Collège réuni de la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale, réunion du jeudi 19 novembre 2020, A-325/1 - 2020/2021 B-62/1 - 2020/2021, p. 756.

« Comme si l'offre allait créer la demande, sans objectiver les exigences portées par l'administration numérique, sans tenir compte des capacités effectives des différents groupes sociaux à utiliser ce nouveau médium, et sans anticipation des effets sur le parcours d'accès aux droits. Utiliser aisément des outils numériques dans la relation administrative suppose en effet de posséder un certain nombre de biens (outils et connexion) et/ou de compétences (littératie), dont toutes les études ont montré que leur répartition était fortement distribuée socialement. » (2021)

Ce type de pensée techniciste qui postule que l'augmentation (et même l'imposition) des technologies numériques générerait automatiquement une amélioration des compétences des citoyens est particulièrement fautive pour les citoyens les plus démunis.

Nous espérons que le processus de consultation de ses partenaires et des chercheurs d'emploi initié par Actiris (le hackathon à titre d'exemple) ne soit pas un événement isolé. Comme le demandent les chercheuses Bonnetier, Brotcorne et Vendramin (2019), il est indispensable que les premiers concernés soient impliqués dans tout le processus (stratégie, outils) de numérisation, « dans un réel mouvement de cocréation des services. » (2019 : 76). Pour nous, au-delà de la possible et souhaitable participation des chercheurs d'emploi et des travailleurs de première ligne, il est fondamental que les responsables politiques et les responsables d'Actiris prennent conscience des besoins des usagers d'Actiris. Pour nous, l'objectif doit être d'éviter que la numérisation d'Actiris éloigne (encore plus) les personnes vulnérables de leur accès aux droits sociaux fondamentaux. Au contraire, il faut que la numérisation améliore la qualité des services offerts par Actiris non seulement aux chercheurs d'emploi qui utilisent la voie numérique mais également à ceux qui ne l'utilisent pas.

NE PAS PERDRE DE VUE L'OBJECTIF PRINCIPAL : L'EMPLOI

Nous venons de décrire avec soin toutes les démarches (et les difficultés associées) que doivent faire les personnes en difficulté avec l'écrit pour chercher un emploi. Malgré toutes les propositions que nous pouvons faire pour améliorer ce processus, malgré tous les changements qu'Actiris peut introduire, nous pensons que cette réflexion sera vaine si nous ne nous confrontons pas au problème, à notre avis, fondamental : quel emploi (existe) pour les personnes en difficulté avec l'écrit à Bruxelles ?

Les données du dernier Rapport annuel d'Actiris nous montre une situation inquiétante pour les chercheuses et les chercheurs d'emploi en difficulté avec l'écrit. Seulement 11% de l'emploi intérieur bruxellois est occupé par des personnes peu diplômées (2020 : 11) alors que 64% des demandeurs d'emploi sont faiblement diplômés (2020 : 50). Cette situation ne semble pas se modifier puisque le niveau de qualification des emplois à Bruxelles est en train d'augmenter (2020 : 59).

En même temps, nous avons constaté que le peu d'offres d'emploi accessibles aux personnes analphabètes sont souvent de mauvaise qualité (Galván Castaño et *al.*, 2015 : 17). En effet, l'organisation du marché de l'emploi contraint les chercheurs d'emploi peu diplômés, et notamment les chercheurs analphabètes, à accepter des emplois qui cumulent des pénibilités (Galván Castaño 2016) : pathologiques, relationnelles, temporelles, « flexibles » et précaires.

Par rapport à la précarité, les emplois auxquels les personnes faiblement scolarisées accèdent ont souvent des conditions de travail précaires : CDD, travail intérimaire, « articles 60 »⁶¹, parmi d'autres modalités de travail à durée déterminée. Les personnes avec des difficultés en lecture et en écriture travaillent davantage dans le nettoyage et l'HORECA qui sont les secteurs les plus touchés par la précarité. De plus, ce sont deux des secteurs où le travail en noir est le plus répandu en Belgique (Galván Castaño 2016).

Les travailleurs des associations regrettent l'énorme précarité des emplois auxquels peuvent accéder les personnes qu'ils accompagnent. Nous allons lire les demandes de Laurent, coach formation, et d'Aïcha, conseillère en recherche d'emploi, à cet égard :

« Parce que maintenant cela se passe comme cela : j'ai un travail intérim là-bas et ensuite je tombe au chômage. Je connais quelqu'un qui gagne 300 euros par mois et après un nouvel intérim, elle retombe au chômage. C'est mieux si tu peux former quelqu'un dans l'entreprise même et le laisser travailler là-bas et on n'a pas besoin de tous ces trucs. (...) Ils disent qu'il y a des offres d'emploi et qu'ils ne trouvent personnes. Mais, je te jure que les jeunes qui sont ici ont envie de travailler. Tout le monde a envie de travailler, ils n'ont pas envie d'être à la maison, sinon ils seraient à la maison. »

« Leur donner des outils en plus pour qu'ils puissent s'intégrer durablement sur le marché de l'emploi. Moi, je doute qu'il y a une vraie volonté d'intégrer les gens durablement dans le marché de l'emploi. Je pense que ça arrange bien les entreprises, la carte Activa tout ça, de pouvoir profiter de gens et de (pouvoir) les jeter, comme ça on a un grand *pull stock* de demandeurs d'emploi. »

Le plus important est donc qu'il y ait une amélioration quantitative et qualitative de l'emploi à Bruxelles. Nous pensons qu'il est temps de réfléchir à la manière de mettre vraiment en œuvre le droit au travail des personnes en difficulté avec l'écrit⁶². Puisqu'elles ont aussi droit au travail, au libre choix de leur travail, dans des conditions équitables et satisfaisantes.

.....
61 Selon l'article 60 de la loi organique des CPAS, le CPAS doit essayer de trouver ou donner un emploi aux personnes qui doivent prouver une période de travail pour avoir droit à certaines allocations sociales (allocations de chômage notamment). Autrement dit, le CPAS doit leur donner un travail pour qu'elles aient suffisamment travaillé pour avoir droit au chômage. Le CPAS peut aussi donner un travail article 60 pour favoriser l'expérience professionnelle de la personne. Soit le CPAS engage cette personne, soit il lui trouve un employeur (souvent un «partenaire» du CPAS). La durée de la mise à l'emploi par le CPAS ne peut pas être supérieure à la durée nécessaire à la personne pour avoir droit aux allocations sociales. On parle couramment d'un travail «article 60».

62 Lire et Écrire a déjà travaillé sur cette question et elle a proposé des recommandations. Voir :
- Galván Castaño, Iria et Magali Joseph, Claire Corniquet, Els De Clerq, 2015. *Face à l'emploi. Regards de personnes analphabètes sur leur travail*, Lire et Écrire Bruxelles, Bruxelles, p. : 53-55.
- Lire et Écrire Wallonie, 2021. *Emploi : inégaux face à la crise*. https://lire-et-ecrire.be/Emploi-inegaux-face-a-la-crise?pk_campaign=newsletter_2021-09-16&pk_kwd=plus_dinfos

7. Conclusions : synthèse et réflexions/prolongements critiques

7.1 Synthèse

QUESTION DE DÉPART, CADRE THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIE

Dans quelle mesure et comment la numérisation des services d'intérêt général et la réduction (voire la disparition) des canaux de communication traditionnels (tels que le papier, le téléphone et les guichets) entre ces services et leurs publics, influencent l'accès aux droits et aux services des personnes analphabètes à Bruxelles? Voilà la question de départ de cette étude. Le choix de ce questionnement découle d'un processus de lecture et de réflexion suite au sondage que nous avons réalisé entre 2018 et 2019 sur l'accès des apprenants et apprenantes en alphabétisation à Bruxelles aux technologies numériques et sur l'usage qu'elles en font (Galván Castaño 2019).

Comme le sujet est vaste et nos moyens sont limités, nous avons décidé de circonscrire le sujet de recherche à trois services d'intérêt général : les mutualités de santé, les banques et Actiris. Cependant, cette première délimitation a encore été affinée suite au travail de terrain et aux résultats qui en ont découlé.

Nous avons considéré que l'approche qualitative était la plus indiquée pour comprendre les difficultés que rencontrent les personnes analphabètes pour accéder aux services d'intérêt général à l'ère de la dématérialisation. Notre travail de terrain a commencé en mars 2020. Une date problématique puisque la crise sanitaire due au virus COVID-19 est venue bouleverser nos plans. Les services d'intérêt général ont fermé leurs guichets et la dématérialisation s'est imposée d'elle-même. Nous avons décidé de faire les entretiens malgré les difficultés que le cadre sanitaire imposait.

Entre mars 2020 et octobre 2021, nous avons interviewé en profondeur trente-deux personnes : quatorze citoyens en situation d'analphabétisme, quinze employés qui travaillent avec un public en difficulté avec l'écrit (conseillers emploi, agents d'accueil et de guidance et un responsable pédagogique) de six associations bruxelloises (toutes partenaires d'Actiris) et trois salariés d'Actiris. Nous avons aussi réalisé une analyse de certaines démarches administratives citées par les personnes interviewées. De plus, nous avons créé notre propre compte MyActiris et nous avons essayé de reproduire toutes les démarches à réaliser par les usagers à la recherche d'un emploi.

Les personnes interviewées nous ont fait part de leurs problèmes d'accès à un grand nombre de services d'intérêt général dématérialisés. Les obstacles rencontrés et les conséquences de ces difficultés étaient similaires quel que soit le service dématérialisé en question. Nous avons décidé de consacrer deux chapitres de cette étude à la présentation de ce cadre général. Ensuite, nous avons présenté les résultats par rapport à un des cas d'étude : Actiris. Les résultats concernant les mutualités et les banques feront l'objet de deux publications ultérieures.

Suite à une analyse de la littérature, nous avons choisi les termes qui nous ont accompagnés lors de cette étude : numérisation, inégalités numériques, services d'intérêt général, accès ou non-recours. Par rapport au terme dématérialisation, nous avons choisi de l'utiliser comme le processus qui englobe la numérisation des services et la réduction (voire la disparition) des autres canaux de communication que nous considérons comme étant matériels : le papier bien évidemment, mais aussi les accueils physiques (les guichets) et les services téléphoniques.

LE CONTEXTE

Nous savons qu'environ 57.000 adultes, soit 8% des Bruxelloises et 5% des Bruxellois, n'ont pas le certificat d'études de base (Comité de pilotage permanent sur l'alphabétisation des adultes 2019 : 27). Pourtant, nous estimons que les difficultés de lecture et/ou d'écriture touchent probablement 10 % des adultes qui habitent notre région. Dans notre travail quotidien, nous observons que les citoyens et les citoyennes analphabètes sont issus des milieux socioéconomiques les plus défavorisés et qu'ils restent souvent dans des situations que nous qualifions de précaires.

Depuis vingt ans, nous assistons à la numérisation croissante des services d'intérêt général. L'Union européenne encourage les entreprises et les administrations publiques des pays membres à fournir de préférence leurs services par voie électronique, « tout en conservant d'autres canaux de communication au bénéfice de ceux qui, par choix ou par force, sont hors connexion. » (2016 : 4).

Par rapport au déploiement des services publics numériques, le rapport *Indice relatif à l'économie et à la société numériques 2020* place la Belgique à la quinzième place sur les vingt-huit États membres de l'UE (Commission européenne 2020). A Bruxelles, le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise a publié en 2019 le *Livre blanc des enjeux de la transformation numérique au service des citoyens*. Dans ce rapport, les ambitions numériques des services publics pour la prochaine législature incluent le fait d'offrir 100% de démarches en ligne à l'horizon 2024 et améliorer l'interactivité avec le citoyen via une présence multiterminal et multicanal (2019 : 14)

En mars 2020, une pandémie mondiale due au virus COVID-19 est venue accélérer, amplifier et légitimer la transformation numérique. Les services d'intérêt général ont fermé leurs guichets ou limité leur accès. L'injonction numérique s'est imposée pour de nombreuses démarches. Ces changements que nous pensions temporaires, restent malgré le déconfinement progressif. Nous assistons à l'imposition de fait de la dématérialisation des services d'intérêt général.

Certaines personnes rencontraient des difficultés pour accéder à leurs droits et aux services d'intérêt général à Bruxelles avant la dématérialisation des services d'intérêt général. Sans surprise, les personnes qui avaient plus souvent des difficultés pour faire valoir leurs droits étaient celles qui ne maîtrisaient aucune des deux langues régionales, qui avaient des difficultés avec la lecture, l'écriture et la compréhension des termes administratifs et juridiques (Observatoire de la santé et du social de Bruxelles 2017 : 16).

Aujourd'hui, la numérisation des services d'intérêt général et la réduction (voire la disparition) des canaux de communication traditionnels (tels que le papier, le téléphone et les guichets) entre ces services et leurs publics, ont induit de nouvelles difficultés pour accéder aux droits. Le profil des citoyens qui ont des difficultés pour y accéder s'est diversifié et leur nombre a augmenté : parmi eux et fondamentalement, les personnes âgées, peu diplômées et/ou qui habitent dans des ménages à bas revenus.

CAUSES DES DIFFICULTÉS D'ACCÈS DES PERSONNES ANALPHABÈTES AUX SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL DÉMATÉRIALISÉS

Dans cette étude, nous nous sommes intéressés aux difficultés d'accès aux services d'intérêt général induites par leur numérisation ainsi que par la limitation d'autres canaux de communication (guichet, téléphone, papier).

La première cause de difficultés renvoie aux **inégalités d'accès aux technologies numériques**. Tant le sondage réalisé auprès d'apprenantes et apprenants en alphabétisation (Galván Castaño 2019), que les entretiens approfondis faits en 2020 et 2021 arrivent aux mêmes constats : les personnes analphabètes ont moins accès aux ordinateurs et à une connexion internet que la population belge en général. Les personnes analphabètes préfèrent très souvent l'achat et l'usage des téléphones portables. Ces supports leur permettent de contourner plus facilement l'écrit.

En comptant uniquement sur leurs *smartphones*, avec une connexion internet qui peut être précaire et en ne disposant souvent pas d'autres équipements indispensables (comme un lecteur de carte d'identité ou une imprimante), ces citoyens et citoyennes ont des difficultés à réaliser certaines démarches nécessaires pour accéder aux services et aux droits.

La deuxième source de difficultés a trait aux ***inégalités d'usage des technologies numériques***. Nous constatons que les usages que font les personnes analphabètes des technologies numériques sont conditionnés par leurs difficultés en lecture et en écriture. En effet, certains usages numériques sont particulièrement difficiles à acquérir pour les personnes analphabètes. Or, pour accéder aux services d'intérêt général dématérialisés, les citoyens sont obligés de maîtriser certains usages particulièrement compliqués pour eux.

Par exemple, avoir une adresse email, s'en rappeler et savoir l'utiliser est fondamental pour accéder à beaucoup de services d'intérêt général. Cependant, tout le monde n'a pas une adresse email et les personnes qui en ont une ne savent pas toutes l'utiliser. Justement, les résultats du sondage que nous avons réalisé entre 2018 et 2019, montrent que seulement 28% des apprenants envoient ou reçoivent des emails (Galván Castaño 2019). Certains managements tels que l'envoi d'un email avec une pièce jointe ou le transfert d'un email à une autre adresse email, sont souvent compliqués même pour les personnes qui disent utiliser l'email.

Si l'accès à un service d'intérêt général implique forcément d'avoir et de fournir une adresse email, beaucoup de personnes analphabètes se débrouillent pour en créer une et pour la communiquer au service en question. Le problème est que ces personnes ne vont jamais l'utiliser et vont finir par oublier leur adresse et leur mot de passe. Les messages des services, par contre, vont continuer d'affluer à l'adresse en question. Le problème est que les personnes ne savent plus accéder à leur correspondance, elles ne savent même pas qu'elles en ont.

Un autre usage numérique important pour accéder aux services d'intérêt général est l'emploi des méthodes d'authentification sécurisée : soit un token, soit un lecteur de carte d'identité électronique, soit l'application Itsme. L'authentification sécurisée est très compliquée pour les personnes en difficulté avec l'écrit et pour les travailleurs qui les aident : souvent les personnes n'ont pas de lecteur eID et/ou ne connaissent pas le PIN de leur carte d'identité, elles ne se rappellent pas des mots de passe ou des codes.

Le téléchargement d'un document, d'une application ou d'un logiciel est souvent demandé aux citoyens pour accéder aux services d'intérêt général. Cependant, beaucoup de personnes en difficulté avec l'écrit ne savent pas le faire.

La plupart des services d'intérêt général sont en train de diminuer le nombre, voire de fermer, leurs guichets et leurs téléphones à l'attention des usagers. Parfois, ces canaux de communication sont encore disponibles, mais le seul moyen d'y accéder est l'écrit et/ou le numérique (par exemple, certains services imposent de demander rendez-vous par email ou via une application). Les services d'intérêt général tiennent pour acquis que les usagers savent accéder à eux (ou peuvent apprendre seuls et rapidement à le faire) par la voie numérique. Cependant, nous avons constaté que ***la diminution (voire la disparition) des accueils physiques*** est une des causes majeures des difficultés d'accès des personnes analphabètes aux services d'intérêt général.

Certes, nous savons que les guichets ne sont pas toujours des espaces accessibles et accueillants pour tous les citoyens. Ce sont des espaces de confrontation de personnes dans des positions de pouvoir différentes : l'une (le représentant de l'administration) détient les savoirs et l'autorité, l'autre (l'usager) dépend de ces savoirs et de la disposition de son interlocuteur à l'aider.

Les personnes analphabètes ont souvent des difficultés pour s'exprimer oralement sur une question administrative ou en lien avec les droits. Elles ont des difficultés au niveau de la langue, au niveau des connaissances sur leurs droits et de la compréhension du contexte. De plus, les personnes analphabètes ne s'autorisent pas toujours à prendre la parole, à questionner ou à demander. Mais, au moins, au guichet, nous remarquons que les personnes analphabètes peuvent écouter leur interlocuteur et s'exprimer plus calmement. La communication non verbale aide aussi grandement à la compréhension et à la mise en confiance.

Au guichet, les usagers peuvent apporter des documents qu'ils ont reçus et qu'ils ne comprennent pas.

Un des arguments souvent invoqués par les services pour fermer ou restreindre l'accès aux accueils physiques est que les services téléphoniques restent disponibles. Cependant, le téléphone ne peut pas remplacer l'accueil physique pour les raisons que nous venons d'évoquer. De plus, les **services téléphoniques** sont en train d'installer des systèmes de réponse vocale interactive qui effraient ou frustrent beaucoup d'usagers. En outre, les énormes temps d'attente alourdissent en temps et en coûts l'accès à ces services.

Une autre cause de difficultés induites par la dématérialisation des services est **la disparition des repères matériels : lettres et formulaires en papier et emplacements physiques des services**. Les personnes analphabètes utilisent leur mémoire et les repères physiques pour se rappeler d'un grand nombre d'informations. Elles n'ont pas d'agenda, ni de notes écrites. Nous avons remarqué que les personnes analphabètes ne se rappellent souvent pas du nom des institutions, mais elles savent où elles se trouvent, elles savent y arriver.

Avec la dématérialisation, les lettres sont remplacées par des emails, par des messages laissés sur IRISbox⁶³ ou sur les applications. Sans trace matérielle de la correspondance, beaucoup de personnes en difficulté avec l'écrit ne sont même pas au courant de l'existence d'un message.

Faute de savoir remplir des formulaires, les personnes analphabètes demandent à leur entourage de les aider à les remplir. Avant, une pratique habituelle était de montrer ces formulaires papier aux travailleurs des guichets et de leur demander s'ils étaient bien remplis. Maintenant, l'option papier n'existe presque plus et les guichets sont souvent fermés. Résultat, personne ne révise les documents qui sont envoyés par ces personnes en difficulté avec l'écrit.

Ces constats nous amènent à poser la question suivante : quel rapport établiront les citoyens et les citoyennes en difficulté avec l'écrit avec les services d'intérêt général si tous les contacts humains et tous les repères matériels disparaissent ?

Parmi les causes des difficultés, nous ne pouvons pas oublier **la conception et le déploiement des dispositifs en ligne**. Bien évidemment, tous les personnes sont concernées par des problèmes techniques, des défauts de conception ou d'ergonomie des interfaces numériques. Mais, deux questions touchent particulièrement notre public. Premièrement, les dispositifs en ligne des services d'intérêt général sont fondés sur le langage écrit. En effet, la numérisation des services n'allège pas le recours à l'écrit. Deuxièmement, les outils numériques sont conçus pour répondre à la norme (Koubi 2013). Or, nous savons que les personnes dans les situations plus précaires (qui sont souvent les moins diplômées) ont souvent des relations compliquées avec les administrations (Revil, Hélène et Philippe Warin, 2019. « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours » dans Meyer et al. (coord.). *Vie sociale*, N°28. Paris : Cédias-Musée social, p. : 126). De plus, ces personnes, en raison de leur situation, doivent faire plus souvent appel à des services d'intérêt général (Mazet 2019 : 7).

Nous pensons que ces problèmes de conception des dispositifs en ligne pourraient être réduits si les usagers en difficulté avec l'écrit et les travailleurs qui les accompagnent participaient à leur conception, évaluation et mise à jour.

A partir de ces résultats, nous nous rendons compte que **l'amélioration de l'accès aux services dématérialisés et la formation aux nouvelles technologies ne peuvent pas être les seules solutions pour rendre accessibles les services d'intérêt général aux personnes en difficulté avec l'écrit**. La solution formation est problématique pour plusieurs raisons. D'abord, la formation est un droit du citoyen, pas une obligation. Ensuite, les adultes qui souhaitent le faire (et qui sont disponibles) ont besoin de temps pour se former. L'utilisation en autonomie des services publics dématérialisés implique des compétences numériques (qui n'arrêtent pas d'évoluer), des compétences langagières et une compréhension du contexte institutionnel.

63 IRISbox est le guichet électronique de la Région de Bruxelles-Capitale qui propose des services régionaux et locaux en ligne. Citoyens et entreprises peuvent y consulter des documents en ligne et ont accès à des formulaires interactifs pour demander les documents et effectuer des démarches administratives.

Or, les personnes en difficulté avec l'écrit n'ont pas ces compétences et les acquérir prend du temps. Pendant ce temps, ces citoyens et citoyennes doivent pouvoir accéder aux services d'intérêt général de façon non numérique. Bref, 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'État et non une responsabilité personnelle des individus.

CONSÉQUENCES DES DIFFICULTÉS D'ACCÈS AUX SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL DÉMATÉRIALISÉS POUR LES PERSONNES EN DIFFICULTÉ AVEC L'ÉCRIT

Nos résultats montrent que la numérisation des services d'intérêt général et la réduction (voire la disparition) des canaux de communication traditionnels (guichet, téléphone, papier) entre ces services et leurs usagers, entraînent des **situations de non-recours aux droits et aux services pour les personnes analphabètes**.

Nous avons identifié diverses situations où les personnes analphabètes n'ont pas bénéficié de l'offre de droits et de services à laquelle elles pourraient prétendre par non-connaissance. Comme les sources d'information des personnes analphabètes sont orales, **si les guichets et les services téléphoniques des services d'intérêt général disparaissent et si le seul moyen de connaître certaines informations est écrit et numérique, alors les personnes analphabètes ne savent pas y accéder**. Ces personnes dépendent des informations procurées par les médias et par leurs proches.

Parmi les causes de non-recours aux droits et aux services par non-demande, Warin cite le découragement devant la complexité des démarches à faire, les difficultés d'accessibilité, les difficultés en lien avec les capacités des personnes, les raisons financières ou encore la difficulté à exprimer des besoins, qu'il associe à l'illettrisme (2010 : 5-6). Lors de cette étude, nous avons observé que **l'injonction numérique peut être un obstacle insurmontable pour les personnes analphabètes ou un nouvel obstacle qui fait que le seuil de difficultés que certaines personnes supportent est dépassé**.

Ainsi, plusieurs personnes que nous avons interviewées nous ont expliqué que le service ou le droit était connu, mais qu'elles ont abandonné la demande parce qu'elles ont jugé trop complexes les démarches dématérialisées à réaliser. Leurs parcours ont souvent certains points en commun. Pour commencer, les personnes interviewées essaient 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.

A un moment ou un autre de la démarche, les personnes doivent passer par un moteur de recherche en ligne, par l'envoi d'un email, ou par le remplissage d'un formulaire sur internet. 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 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.

Un autre type de situation détectée est celle des personnes qui **ont réussi à demander leurs droits ou des services, mais qui n'ont rien reçu ou seulement une partie de leur demande**. La raison de cette non-réception est souvent liée à des **dysfonctionnements des services prestataires dématérialisés**. Les citoyens et les citoyennes sont face à des services qui ne comptent plus de guichets mais qui pour autant ne répondent ni au téléphone, ni aux emails

envoyés ni aux formulaires remplis en ligne... ou ils le font trop tard (par rapport aux délais légaux) ou avec des réponses stéréotypées, déjà faites, qui ne répondent pas vraiment aux demandes et questions posées par les personnes.

Un autre problème est celui des retards dans la réception des droits et services à cause de la dématérialisation des services d'intérêt général. Nous sommes face à un non-recours aux droits temporaires, c'est-à-dire le non-recours qui apparaît entre le moment où une personne devient éligible et le moment où elle demande une prestation (Warin 2010 : 4).

Les conséquences du non-recours aux droits et aux services d'intérêt général sont parfois dramatiques pour les citoyens en question. Nous avons observé, par exemple, des personnes qui ont subi des retards dans le paiement des allocations, des personnes qui ont décidé de renoncer à leur congé maladie ou des personnes qui risquent des sanctions de la part de l'administration à cause de la dématérialisation des services d'intérêt général.

Une question importante est aussi que **le non-recours à un droit peut impliquer le non-recours à d'autres, puisque les droits sont indivisibles et interdépendants**. Parfois, la demande d'un droit ou d'un service de façon numérique implique de renoncer aux droits qui protègent les données privées. Ainsi, les personnes analphabètes sont très souvent obligées de partager des données privées extrêmement sensibles avec les personnes qui les aident à réaliser leurs démarches : mot de passe de l'email, code de la carte d'identité, code de la carte bancaire... Des problèmes liés au consentement non éclairé (c'est-à-dire : sous contrainte et/ou sans information) donné pour certaines démarches numériques et au droit à changer d'avis sont revenus de manière récurrentes lors des interviews.

Nous observons que la numérisation des services d'intérêt général et la fermeture ou la réduction d'autres canaux de communication ont **d'autres conséquences négatives** (à part le non-recours aux droits et aux services d'intérêt général) **sur la qualité de vie des personnes en difficulté avec l'écrit**.

Nous remarquons que les personnes analphabètes subissent une **augmentation du temps consacré aux démarches**. Les personnes analphabètes peinent pendant des jours, des semaines, voire des mois, pour faire leurs démarches de la vie courante à cause de la dématérialisation des services.

Nous observons aussi que demander des droits et des services par une voie non numérique peut entraîner des **coûts supplémentaires** : des coûts liés aux déplacements, aux appels téléphoniques, à l'impression de documents, à l'envoi des lettres recommandées, ou aux paiements pour réaliser certaines démarches aux guichets. De plus, certains services traitent plus lentement les demandes qui se font par des canaux non numériques. Ceci implique que les citoyens qui ont fait la demande par un canal non numérique reçoivent les droits ou les services plus tard que le reste des citoyens. Nous avons aussi constaté que les difficultés d'accès aux services d'intérêt général dématérialisés induisent des retards (ou le non-aboutissement) dans l'accomplissement de certains devoirs. Ce qui peut provoquer des sanctions de la part des services.

Une autre conséquence de la dématérialisation est que **les adultes en difficulté avec l'écrit deviennent de plus en plus dépendants d'autres personnes pour pouvoir demander leurs droits et des services d'intérêt général**. Les personnes en difficulté font appel à des membres de leur famille, de leur entourage ou à des travailleurs et travailleuses des associations qu'elles fréquentent (la confiance est souvent importante dans l'acte de demander de l'aide). Ces personnes ne peuvent plus faire les démarches quand elles le veulent, elles doivent le faire quand d'autres personnes peuvent les aider. Leurs enfants, leur compagnon ou leurs proches acquièrent du pouvoir sur elles. Ces adultes se sentent parfois infantilisés, impuissants, incapables de faire face à leur quotidien. Ces personnes aidantes peuvent aussi sentir qu'elles prennent des responsabilités qui ne leur incombent pas.

D'ailleurs, le travail de relais social fait par les associations qui travaillent avec des personnes en difficulté avec l'écrit a augmenté de façon spectaculaire pendant les deux dernières années à cause de la crise sanitaire et des difficultés d'accès aux services d'intérêt général par des canaux non numériques.

Comme notre collègue Van Neck l'a dénoncé, nous sommes face à une « **disqualification croissante de citoyens par le numérique** » (2021 : 11). La même société qui 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.

En conclusion, la dématérialisation des services d'intérêt général est en train de remettre en cause l'application des principes juridiques qui régissent ces entités. Ainsi, le principe d'égalité est remis en question puisque de plus en plus de services font une distinction entre les usagers quant à l'accès au service et quant au service rendu lui-même. D'ailleurs, la qualité des services pour les personnes qui n'utilisent pas le canal numérique a souvent décliné (Bonnetier, Brotcorne et Vendramin 2019 : 15). Le principe de continuité est aussi bousculé parce que la permanence des services essentiels n'est plus assurée pour ceux qui n'ont pas accès au numérique. Ceci pourrait introduire une discrimination entre ceux qui en bénéficient et ceux qui en sont privés.

La numérisation des services d'intérêt général et la diminution (voire la disparition) d'autres canaux de communication avec ces entités ne sont pas des mesures neutres. Elles provoquent des entraves qui empêchent beaucoup de citoyens, y compris les personnes analphabètes, d'accéder à leurs droits. Ces mesures, qui semblent neutres dans leur formulation mais qui entraînent des effets discriminatoires sur certains groupes de personnes lors de leur mise en œuvre, sont définies comme des « **discriminations indirectes** » par la Cour de Justice de l'Union européenne et par la Cour européenne des droits de l'Homme.

ANALYSE D'UN SERVICE D'INTÉRÊT GÉNÉRAL : ACTIRIS

Actiris a été créé en 1989 en tant qu'Office Régional Bruxellois de l'Emploi (ORBEM). Son but est de mettre en œuvre le droit au travail de chaque Bruxellois et Bruxelloise et d'augmenter le taux d'emploi (Actiris 2017 : 12). Pour ce faire, Actiris travaille avec un réseau de plus de 250 partenaires publics et privés. Certains partenaires s'occupent d'accompagner les chercheurs d'emploi qui sont en difficulté avec l'écrit, parmi eux le Service Alpha-Emploi de Lire et Écrire Bruxelles.

Nous avons choisi d'analyser la dématérialisation de ce service public parce qu'une des préoccupations majeures des personnes qui fréquentent notre association est de trouver un travail (Joseph et al. 2018). Cependant, elles ont beaucoup de difficultés pour chercher et pour trouver un emploi (de qualité) sur le marché du travail bruxellois (Galván Castaño et al. 2015).

Les difficultés de lecture, d'écriture et de calcul n'empêchent pas, en principe, l'accès au travail. Mais, les **transformations structurelles du marché de l'emploi** en Europe depuis les années 70 ont créé des difficultés supplémentaires pour les personnes peu diplômées. La révolution technologique, la désindustrialisation, le chômage de masse et la tertiarisation ont induit une élévation du niveau de qualification exigé par le marché du travail (Méda 2018 : 69). Ceci explique fondamentalement le déficit en emplois faiblement qualifiés et l'installation du « précarariat » (Castel 2007) dans le marché de l'emploi européen.

A Bruxelles, seulement 11% de l'emploi intérieur est occupé par des personnes peu diplômées (Actiris 2020 : 11). D'ailleurs, les travailleurs et travailleuses acceptent des emplois pour lesquels ils sont surqualifiés, faute d'emplois répondant à leur niveau de qualification (Englert et Plasman 2011 : 12). Dans ce contexte, nous constatons que les chercheurs et les chercheuses d'emploi qui fréquentent nos associations cumulent plusieurs freins à l'emploi : très faiblement diplômés, voire pas diplômés, d'origine étrangère (souvent extracommunautaire), souvent des femmes, souvent en inoccupation professionnelle depuis longtemps.

Nous constatons que **trouver un emploi à l'ère du numérique** requiert des compétences avancées en lecture et en écriture (comprendre une offre d'emploi, rédiger un CV et une lettre de motivation, réaliser un test écrit), des compétences en informatique (utiliser un moteur de recherche, sélectionner des filtres, envoyer un email avec des pièces jointes, gérer l'archivage des fichiers, postuler via une interface, réaliser un entretien par visioconférence) et des compétences en expression orale (entretien d'embauche). Peu importe si toutes ces compétences vont être sollicitées lors de l'emploi en question.

Face à cette situation, **Actiris s'est donné comme objectif pour 2022 de dématérialiser ses services** (Actiris 2017 : 16). Le but est de numériser et de rendre accessibles en autonomie aux personnes à la recherche d'un emploi la totalité des opérations à réaliser via l'interface MyActiris. Les partenaires et les employés d'Actiris, ainsi que les employeurs ont (ou auront) aussi accès à MyActiris selon leurs besoins et leurs responsabilités. Les raisons invoquées par Actiris pour numériser ses services sont de faciliter les interactions avec les différents publics, de diversifier les modes d'accompagnement et de favoriser la simplification administrative. Le but est aussi que les agentes et agents d'Actiris disposent du maximum de temps pour prendre en charge les chercheurs d'emploi les plus fragilisés (Actiris 2017 : 16).

La crise sanitaire qui a débuté en 2020 a supposé l'accélération de la transformation numérique en cours. Actiris a basculé du 16 mars au 30 avril 2020 dans une période 100% numérique. Ses antennes ont été fermées. Les outils mis à disposition par Actiris pour les personnes à la recherche d'un emploi ont été : la ligne téléphonique (ce service a été renforcé), les visioconférences pour les entretiens et les formations à distance, les capsules vidéo et les textes postés sur la page web d'Actiris et l'interface MyActiris. Une des conséquences de la dématérialisation totale qui s'est produite lors du premier confinement a été que des milliers de chercheurs d'emploi ne se sont simplement pas inscrits chez Actiris en raison de la fracture numérique, linguistique et sociale⁶⁴. Au moment de la publication de ce document, toutes les antennes d'Actiris fonctionnent encore uniquement sur rendez-vous.

Nous avons analysé MyActiris à la lumière des besoins et des compétences des personnes en difficulté avec l'écrit. Dans cette étude, nous montrons pourquoi MyActiris n'est pas un outil utile, efficace et pertinent pour les personnes analphabètes à la recherche d'un emploi ni pour les travailleurs qui les accompagnent dans cette quête. Souvent, les chercheurs et les chercheuses d'emploi en difficulté avec l'écrit ne connaissent pas l'existence de MyActiris. Certains travailleuses et travailleurs des associations l'utilisent de façon très limitée pour accompagner les demandeurs d'emploi.

Pour utiliser MyActiris, le premier pas consiste à ouvrir un compte MyActiris. Pour ce faire, le chercheur ou la chercheuse d'emploi doit introduire son numéro national (INSS) dans l'interface. Ensuite, MyActiris envoie un email à l'adresse enregistrée dans sa base de données. L'interface ne montre pas vers quelle adresse l'email sera envoyé. Le problème survient parce que de nombreuses personnes ne savent plus quelle adresse email elles ont donné à Actiris. Donc, elles ne savent pas sur quelle adresse email elles ont reçu le message de MyActiris qui permet d'initier le processus d'utilisation. Il n'est pas non plus possible de fournir une autre adresse mail. Si la chercheuse ou le chercheur d'emploi n'a pas d'email, il devra le créer.

Le deuxième obstacle est que MyActiris exige un mot de passe très long et compliqué, ce qui le rend difficile à retenir.

Ensuite, il faut remplir le profil MyActiris. L'objectif est de créer un curriculum vitae virtuel où les personnes retrouvent toutes les informations qui les concernent. Bien évidemment, une des difficultés est que cette interface se base, fondamentalement, sur le langage écrit. Si la personne a déjà été inscrite chez Actiris par le passé, certaines informations seront déjà remplies dans son compte dès son ouverture. La demandeuse ou le demandeur d'un travail peut ajouter à son profil les métiers qu'il voudrait exercer. Mais, cette possibilité est compliquée pour les personnes en difficulté avec l'écrit parce qu'il faut répondre à beaucoup de questions sur les tâches en lien avec ce métier, avec un vocabulaire très spécifique. Le fait que le compte MyActiris soit un compte à vie peut faciliter certaines choses.

MyActiris propose un moteur de recherche dans la partie « Ma recherche d'emploi ». A partir d'un (ou plusieurs) mots clés, une liste d'offres d'emploi apparaît. Les textes qui décrivent les offres d'emploi, les conditions de travail et d'accès sont souvent très complexes, même pour les métiers qui n'exigent pas (ou peu) de diplômes.

.....
⁶⁴ Audition de M. Grégor Chapelle, directeur général d'Actiris, Commission spéciale consacrée à la gestion de la pandémie de COVID-19 par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et le Collège réuni de la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale, réunion du jeudi 19 novembre 2020, A-325/1 - 2020/2021 B-62/1 - 2020/2021, p. : 756.

Une fois que l'offre a été comprise et choisie, le chercheur d'emploi doit envoyer par email son curriculum vitae et sa lettre de motivation à l'employeur. Il n'est pas possible d'envoyer une candidature directement depuis MyActiris à l'employeur.

Actiris propose aux employeurs le service *Select Actiris*. Pour se retrouver parmi les candidats présélectionnés, il faut postuler le plus rapidement possible, donc par MyActiris. Ensuite, les candidats doivent être attentifs à la réponse de *Select Actiris* qui sera communiquée par email. Si la réponse est positive, les candidats doivent envoyer leur CV et une lettre de motivation à *Select Actiris* par email. A nouveau, il n'est pas possible de postuler directement via MyActiris.

Depuis le mois de février 2020, le « *matching* » automatique a été mis en marche entre les chercheurs d'emploi enregistrés sur MyActiris et les employeurs qui publient une offre d'emploi sur Actiris. Or, beaucoup de demandeurs d'emploi analphabètes n'ont pas de compte MyActiris; ceux qui en ont un ont des difficultés pour remplir leur profil ou pour le maintenir à jour de façon autonome.

En général, le risque de ne pas réagir suffisamment rapidement aux offres est toujours présent. Effectivement, beaucoup de personnes fragilisées ne sont en mesure d'effectuer leur recherche d'emploi que lorsqu'elles sont à l'association qui les accompagne ou aidées par un proche. Les personnes analphabètes sont profondément désavantagées dans cette course à l'emploi.

MyActiris propose aussi un service appelé « agenda » pour que l'utilisateur puisse laisser des traces de toutes les démarches qu'il a faites sur MyActiris pour chercher un emploi. L'usage de cet agenda ne nous semble pas très pratique parce qu'il suppose un double travail pour le demandeur d'emploi en général (qui aura toutes les informations et les échanges avec l'employeur dans son email), et spécialement pour celui qui est en difficulté avec l'écrit et le numérique.

Un outil intéressant de MyActiris est *l'impression d'attestations*. Certaines attestations (activa.brussel par exemple) sont reçues automatiquement par les chercheurs qui ont un profil MyActiris. Nous avons été incapables de trouver l'option permettant d'imprimer les attestations sur notre *smartphone*, le principal mode de connexion de notre public; comme d'ailleurs d'autres icones.

Dans le cadre de sa dématérialisation, Actiris vise à améliorer le système de contrôle de la disponibilité des demandeurs d'emploi. En général, Actiris tient déjà compte des données mises par les partenaires sur le Réseau des Partenaires pour l'Emploi (RPE) pour contrôler les personnes accompagnées dans la recherche d'un emploi. La question est de savoir si Actiris va aussi tenir compte de l'utilisation de MyActiris en tant que preuve de recherche active d'un emploi. A partir des entretiens réalisés auprès des employés d'Actiris, nous comprenons que cette possibilité est envisagée. Or, pour nous, contrôler les demandeurs d'emploi en difficulté avec l'écrit à travers une interface basée sur le langage écrit (MyActiris) et dans le contexte actuel de pénurie d'emplois pour les personnes peu scolarisées n'a pas de sens.

Tout semble indiquer qu'**Actiris n'a consulté ni ses partenaires ni les chercheurs d'emploi en difficulté avec l'écrit pour concevoir MyActiris.** En outre, tous les travailleurs des associations interviewés demandent plus de formation et d'information de la part d'Actiris sur MyActiris. La question de l'encodage des données n'est pas négligeable parce que les personnes analphabètes ne peuvent pas remplir leur profil MyActiris. De ce fait, la volonté d'Actiris de faire passer l'encodage des données au chercheur d'emploi afin de libérer du temps pour le conseiller emploi n'est pas réaliste dans le cas des personnes analphabètes.

Ni MyActiris, ni l'email, ni les services téléphoniques ne sont des voies de contact adaptées aux chercheurs et chercheuses d'emploi en difficulté avec l'écrit. En cas de problèmes d'accès aux technologies numériques, Actiris a créé des *zones d'autonomie* ou *self zones*. Cependant, les *stewards* qui travaillent dans ce cadre ne sont pas en position d'accompagner les personnes analphabètes, qui ont besoin d'un soutien intégral et de longue haleine. Notre avis est que le seul canal de communication efficace pour aider les chômeurs et les chômeuses en difficulté avec l'écrit est le contact physique (les rendez-vous dans une antenne et face à une personne).

Actuellement, il y a de nombreux chercheurs d'emploi en difficulté avec l'écrit qui ne sont pas accompagnés par des partenaires, ni d'ailleurs par des conseillères ou des conseillers

Actiris qui s'adaptent à leurs besoins. Nous avons demandé à plusieurs employés de l'Office Régional Bruxellois de l'Emploi si la numérisation avait permis aux conseillers d'Actiris de dégager du temps en face-à-face pour les publics fragiles. La réponse a été qu'il n'y a pas encore d'évaluation à ce stade à ce sujet.

Pour nous, l'objectif doit être que la numérisation améliore la qualité des services offerts par Actiris non seulement pour les chercheurs d'emploi qui utilisent facilement la voie numérique mais également pour ceux qui ont du mal à l'utiliser ou ceux qui ne l'utilisent pas. Or, force nous est de constater qu'à ce jour, Actiris n'est pas en mesure de délivrer un service qui réponde aux besoins de celles et ceux qui ont des difficultés avec le numérique.

7. 2 Réflexions à partir des résultats/prolongements critiques

LES DIFFICULTÉS DE LECTURE ET D'ÉCRITURE, ORIGINE ET AMPLIFICATEUR DE TOUTES LES DIFFICULTÉS D'ACCÈS AUX SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL DÉMATÉRIALISÉS

Nous remarquons que les difficultés de lecture et d'écriture sont à l'origine ou renforcent toutes les difficultés d'accès aux services d'intérêt général dématérialisés que nous venons de dénombrer.

Comme nous l'avons expliqué, la grande majorité des personnes analphabètes sont issues des milieux socioéconomiques les plus défavorisés. Ainsi, les statuts socioprofessionnels des personnes qui fréquentent Lire et Écrire Bruxelles sont extrêmement précaires (Lire et Écrire Bruxelles 2019). Les situations de pauvreté dans lesquelles vivent ces personnes influencent leurs possibilités d'accéder aux technologies numériques : une bonne connexion internet, un ordinateur (qui fonctionne), un lecteur de carte d'identité, une imprimante...

Les usages numériques des personnes analphabètes sont marqués par leurs difficultés avec l'écrit. Comme nous l'avons montré grâce au sondage réalisé entre 2018 et 2019, les apprenants de Lire et Écrire Bruxelles utilisent très souvent les technologies numériques. Mais, ils privilégient les outils et les applications qui permettent une communication orale (Galván Castaño 2019). Or, pour accéder aux services d'intérêt général dématérialisés, les compétences en lecture et en écriture sont incontournables. D'abord, parce que les informations à lire et à remplir sont toujours présentes, et toujours compliquées à comprendre à cause du jargon administratif.

Ensuite, parce que certains usages numériques sont aujourd'hui incontournables pour accéder aux services et sont particulièrement difficiles à acquérir pour les personnes analphabètes. Comme par exemple, gérer une boîte email, utiliser une méthode d'authentification sécurisée, télécharger et installer une application ou ranger (et retrouver) un document dans un support numérique.

De plus, les personnes en difficulté avec l'écrit ont fréquemment des difficultés pour s'exprimer oralement sur une question administrative ou en lien avec les droits. D'abord, parce que certains Bruxellois en difficulté avec l'écrit ont une langue maternelle autre que le français ou le néerlandais. Ensuite, parce que le vocabulaire et les connaissances à maîtriser pour pouvoir s'exprimer sur une question en lien avec les droits, avec l'administration ne sont pas faciles à acquérir. Enfin, parce que les personnes analphabètes ont souvent intériorisé leurs difficultés avec l'écrit comme une faute personnelle et elles n'osent pas demander, questionner ou réfuter l'interlocuteur qui est en face d'eux. Finalement, leurs difficultés avec l'écrit (et parfois aussi avec le français oral) entravent leur compréhension du contexte institutionnel et des normes pour accéder aux services d'intérêt général. Avec la dématérialisation, tous ces problèmes se voient exacerbés.

La dématérialisation des services d'intérêt général réduit ou élimine les repères humains et matériels qui facilitent énormément l'accès des personnes en difficulté avec l'écrit et/ou avec le numérique à leurs droits et aux services : un guichet, un service téléphonique effectif, une lettre, un emplacement.

Une autre conception et un déploiement différents des dispositifs en ligne des services d'intérêt général pourraient faciliter l'accès de certaines personnes en difficulté avec l'écrit. Mais, rien ne remplace le contact avec un professionnel formé, attentif et accueillant. Les travailleurs et travailleuses de première ligne des services d'intérêt général sont essentiels pour que la société avance vers plus d'égalité.

Toutes ces difficultés renforcent notre engagement dans l'alphabétisation populaire. Apprendre la langue, la lecture, l'écriture, le calcul sont toujours nécessaires, aujourd'hui peut-être plus que jamais. Il est aussi important pour les personnes analphabètes de comprendre et de se situer dans le contexte social et politique actuel. La formation en compétences numériques est également nécessaire pour nous. Cette formation doit inclure les enjeux techniques, éthiques, juridiques, écologiques et sociaux que le numérique met en question, comme la Déclaration de Berlin des États membres de l'Union européenne le défend (2020 : 5). Notre but est de faire de l'apprentissage de la langue, de la lecture, de l'écriture, du calcul et aussi des technologies numériques... un outil d'expression sociale, de prise de parole, de pouvoir sur sa vie, son milieu et son environnement.

L'APPROPRIATION DU NUMÉRIQUE PAR LES CITOYENS, PAS UNE SIMPLE QUESTION DE TEMPS

Différentes théories expliquent comment les innovations sont diffusées dans la société et comment la population se les approprie. Dans l'article « Fractures numériques, inégalités sociales et processus d'appropriation des innovations », Valenduc et Vendramin réfléchissent sur les inégalités numériques à partir de ces théories (2006). La théorie classique de la diffusion des innovations considère les inégalités numériques comme une phase transitoire. Pour certains chercheurs, les inégalités sont le reflet d'un processus progressif d'appropriation des innovations (par exemple, le sociologue américain Everett Rogers); alors que pour d'autres, nous serions face à une simple manifestation d'un déficit de connaissances. A l'inverse, diverses variantes de la théorie du sociologue anglais Anthony Giddens sur la structuration de la société expliquent que 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 (2006 : 8).

Les autorités politiques agissent comme si les inégalités numériques survenaient uniquement dans une phase transitoire au sein d'un processus progressif (et inéluctable) d'appropriation des nouvelles technologies par la population. L'obligation d'utiliser la voie numérique pour accéder aux services d'intérêt général pousserait les citoyens à utiliser et (par la force des choses) à maîtriser ces innovations.

Cependant, nous pensons que la diffusion des innovations n'est pas une simple question de temps. Preuve en est que l'analphabétisme persiste dans notre société, alors que l'enseignement de la lecture et de l'écriture est obligatoire depuis longtemps en Belgique⁶⁵, ainsi que dans les pays d'où proviennent majoritairement nos publics, par exemple depuis 1963 au Maroc⁶⁶. La persistance de l'analphabétisme est en lien avec les dominations et les inégalités sociales, culturelles, politiques et économiques existant entre les pays et à l'intérieur de ceux-ci. Comme la Charte de Lire et Écrire le dénonce :

« Nous vivons en effet dans une société inégalitaire. Nous constatons qu'il y a un lien entre analphabétisme et classes sociales exploitées, que la majorité des personnes analphabètes sont issues des milieux socioéconomiques les plus défavorisés du monde du travail. Nous affirmons dès lors que l'analphabétisme n'est pas un problème individuel mais a pour cause et conséquence l'oppression et l'exclusion sociale, culturelle, politique et économique. »⁶⁷

Le philologue Louis Godart nous dit que l'écriture est « née comme une arme au service du pouvoir, l'écriture ne devient que lentement un instrument de libération pour tous ceux-là qui

.....

⁶⁵ Loi du 19 mai 1914 décrétant l'instruction obligatoire pour les enfants et adolescents âgés de 6 à 14 ans.

⁶⁶ Dahir n° 1-63-071 du 25 jourmada II 1383 (13 novembre 1963) relatif à l'obligation de l'enseignement.

⁶⁷ <https://lire-et-ecrire.be/Charte-de-Lire-et-Ecrire>

n'avaient ou n'ont pas encore accès à la connaissance. » (Godart, 1990. *Le pouvoir de l'écrit. Aux pays des premières écritures*, Paris: Armand Colin p. : 234). L'origine de l'écriture numérique peut aussi se situer dans les espaces de pouvoir et nous sommes convaincus qu'elle peut aussi devenir un instrument d'émancipation pour ceux qui, pour l'instant, ne la connaissent pas. Mais pour cela, nous considérons (en suivant la théorie de Giddens) qu'il faut créer, altérer ou renforcer certaines règles sociales.

Le chercheur et écrivain biélorusse Evgeny Morozov est spécialiste des implications politiques et sociales du progrès technique et du numérique. Il pense que la technologie serait différente si le système économique et les valeurs qu'elle véhicule étaient différents :

« La technologie ne peut pas être analysée dans l'abstrait. Il est possible d'analyser la façon dont notre système économique s'exprime à travers elle. Un système économique différent, fondé sur un ensemble différent de valeurs, de demandes, de modes d'organisation de la production ou de la vie sociale, exprimerait ses valeurs à travers la technologie de façon différente. »⁶⁸ (Ma traduction. 2020)

Pour nous, les valeurs ou les règles sociales qui doivent être altérées, renforcées ou créées pour que le numérique devienne un outil d'émancipation pourraient être les suivantes. La responsabilité collective face aux risques et les problèmes sociaux au lieu de la responsabilité individuelle ; l'acceptation de notre vulnérabilité intrinsèque et la valorisation de l'entraide, des soins et de la coopération au lieu de la recherche d'une autonomie individuelle invraisemblable ; la formation volontaire et dans un objectif d'émancipation individuelle et collective au lieu d'une formation contrainte et dans un objectif d'employabilité et d'autonomie administrative.

UN PAS DE PLUS VERS LA RESPONSABILISATION ET L'ACTIVATION GÉNÉRALISÉE DES PERSONNES FRAGILISÉES

Nous avons écouté des témoignages qui montrent que les personnes fragilisées se sentent démunies et coupables de ne pas savoir faire ce qu'elles sont censées savoir faire, ce que les administrations disent que tout le monde sait faire : utiliser un moteur de recherche sur internet, télécharger un programme, scanner un document, convertir un texte Word en un PDF, ouvrir et gérer une adresse email, s'identifier avec la carte d'identité... Ces citoyens sont censés gérer seuls (en « autonomie ») leurs comptes emails, leurs profils dans chacune des interfaces créées par les services d'intérêt général (MyParentia, MyActiris, MyMinfin, MyMC, MyFGTB, etc.). Comme Deville l'explique, les institutions font de l'autonomie administrative une compétence attendue (2018 : 109).

Cette autonomie administrative devient une compétence attendue et aussi une condition de plus pour accéder aux droits, qui se rajoute aux conditions strictement réglementaires pour y recourir (Mazet 2021 : 43-44). Comme Warin le dénonce, cette injonction à une certaine autonomie vient accompagnée d'une demande au citoyen d'être « responsable » :

« En effet, l'État qui assurait jusque-là l'autonomie des individus par une 'égalité de protection', maintenant la leur renvoie. À eux de montrer qu'ils sont autonomes et responsables : c'est la nouvelle condition pour être aidé, la nouvelle logique de la solidarité. » (Warin 2010 : 6)

Avant, l'État assurait (ou était censé assurer) l'« égalité de protection » de tous leurs citoyens. Maintenant, c'est au citoyen d'assurer qu'il est capable de recourir aux droits et services d'intérêt général dématérialisés.

L'« autonomie administrative » et la responsabilité individuelle sont des demandes, des conditions ou des dispositions qui sont présentes dans les politiques et les discours depuis des décennies. En 2017, l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles avait observé que :

.....
⁶⁸ « La tecnología no puede analizarse en abstracto. Se puede analizar la forma en que nuestro sistema económico se expresa a través de ella. Un sistema económico distinto, basado en un conjunto diferente de valores, demandas, formas de organizar la producción o la vida social, expresaría sus valores a través de la tecnología de manera diferente. »

« Ces tendances témoignent du renforcement de l'individualisation des problèmes face aux risques sociaux (Castel, 2008) et de la responsabilisation des personnes qui se retrouvent parfois seules (face à l'écran, au téléphone ou au guichet) et deviennent malgré elles garantes de ce qui échappe à leur attention, de ce qu'elles ignorent et in fine de leur situation de sous-protection sociale. » (Observatoire 2017 : 142)

La dématérialisation des services d'intérêt général marque une étape supplémentaire dans cette tendance à l'activation généralisée des bénéficiaires d'aide sociale, à leur responsabilisation de leur situation sociale et économique. Maintenant, « simplement », on commence à les abandonner à leur sort (c'est-à-dire à leur capital social, culturel et économique pour demander de l'aide à un proche, à un travailleur d'une association).

LA « DISQUALIFICATION » ET LA CATÉGORISATION DES CITOYENS EN DIFFICULTÉ AVEC L'ÉCRIT ET/OU LE NUMÉRIQUE

Nicole, agente de guidance d'une association de formation en alphabétisation et en français, nous résume ainsi la situation des stagiaires face à la dématérialisation des services d'intérêt général :

« Eux n'ont pas changé, ils ont appris des choses. Nous avons toujours le même niveau (*niveau de formation à l'ASBL*). Eux, ils ont toujours le même niveau mais c'est juste que la vie, la société leur demande de plus en plus de compétences qu'ils n'ont pas. (...) Le décalage entre ce dont ils sont capables et ce que la société leur demande de faire au quotidien se creuse de plus en plus. Ils perdent leur autonomie, alors que c'est quand même ça qui donne de la dignité à notre vie. Ils n'ont aucun souci à me demander de l'aide et forcément je suis là pour les aider, ça ne me pose pas de problème. Mais, ils doivent me demander de l'aide pour de plus en plus de choses et pour des choses de plus en plus basiques en fait. Parce que pour prendre un rendez-vous pour aller changer leur adresse, ils ne devraient pas avoir besoin de mon aide. Ils n'en avaient pas besoin il y a deux ou trois ans. »

Nicole nous parle de la manière dont la dématérialisation des services d'intérêt général est en train de « disqualifier » toute une partie de la population.

Les anthropologues spécialistes en éducation, Ray McDermott et Hervé Varenne, ont écrit en 1995 un article sur le pouvoir de la culture de rendre « handicapé » (« *disabled* ») une partie de la société. Ces chercheurs 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. Un des exemples donnés par ces auteurs est justement l'illettrisme.

Pour nous, les compétences numériques pourraient parfaitement être un autre exemple qui affermit la théorie de McDermott et de Varenne. Effectivement, nous assistons à la disqualification d'une partie de la population en raison de son incapacité à accéder aux services d'intérêt général dématérialisés, alors que ces personnes étaient capables de se débrouiller pour recourir à leurs droits et aux services il y a seulement quelques années.

Maintenant, la population doit « par défaut » être capable d'utiliser les technologies numériques si elle veut accéder à ses droits et aux services d'intérêt général. Sinon, les citoyens sont rangés dans la case des « non-capables ». Cette catégorisation a des conséquences sur la vie de ces personnes, même si la société se donne la peine de « s'occuper d'elles ». Comme McDermott et Hervé Varenne l'expliquent :

« Il y a une supposition publique que, bien que la société puisse s'occuper de ceux qui sont à la traîne, ces-derniers ne pourront pas prétendre aux récompenses induites par une compétence culturelle pleine. »⁶⁹ (Ma traduction. 1995 : 334)

.....
⁶⁹ « There is a public assumption that, although society can care for those who lag behind, they are out of the running for the rewards that come with a full cultural competence. »

De quelle inclusion digitale les autorités parlent-elles quand les nombreux citoyens qui ne disposent pas des compétences numériques requises ont pour seules options de payer pour un virement au guichet de la seule antenne de leur banque ouverte dans la commune, de téléphoner au service et d'attendre 20 minutes après avoir répondu aux questions du répondeur automatique, d'envoyer les demandes d'allocation par papier et d'être les derniers à être rétribués ? De plus, malgré la demande de la Commission européenne faite aux services publics de conserver d'autres canaux de communication au bénéfice de ceux qui, par choix ou par force, sont hors connexion (2016 : 4), nous observons que certains d'entre eux à Bruxelles ne respectent pas ce service minimum et sont passés au tout numérique.

McDermott et Varenne nous amènent à réfléchir sur les manières dont ces personnes ont été mises dans une situation où elles sont traitées de façon différente (1995 : 336).

Est-il nécessaire de placer des milliers de citoyens dans une position d'incapacité et de dépendance au motif de nous rendre « autonomes » ? La dématérialisation des services d'intérêt général et la « disqualification » des milliers de citoyens nous sont imposées sans débat collectif. Et surtout, ces transformations sont imposées sans suffisamment prendre en compte les risques sociaux et économiques d'une politique faite dans l'urgence.

Comme les politologues espagnoles Cecilia Castaño et Maria Angeles Sallé le dénoncent dans un article publié dans le journal *El País*, le présent et le futur de notre société, de notre marché de l'emploi et de notre démocratie ne se jouent pas dans « la fausse dichotomie du oui ou non à la transformation numérique » (2021) mais plutôt dans les réponses que nous donnerons à des questions fondamentales telles que « avec qui, pour qui et comment se réalise cette transformation ? ». Ces questions sont avant tout politiques et non essentiellement technologiques. Sous peine de renforcer les inégalités sociales, la dématérialisation des services d'intérêt général doit faire l'objet d'un débat public au sein duquel les avis des citoyens et les citoyennes les plus fragiles sont pris en compte.

DE QUELLE AUTONOMIE PARLONS-NOUS ?

Alors que l'un des objectifs de la numérisation des services est justement de « rendre le citoyen autonome », nous avons observé que les personnes analphabètes sont en train de perdre la leur à cause de l'injonction numérique.

Pour les services d'intérêt général dématérialisés, « rendre le citoyen autonome » signifie qu'il soit capable de résoudre toutes les démarches indépendamment du service (en *self-service*), sans faire appel à un travailleur ou travailleuse du service.

Oumaya, apprenante du Centre d'alphabétisation de Lire et Écrire à Schaerbeek, a bien compris l'injonction. Elle se plaint du fait qu'elle est censée faire toutes les démarches seule :

« Au chômage, c'est email. Au CPAS, c'est email. C'est beaucoup. Tout maintenant, c'est email. A la gare, les tickets (*guichet automatique*). Tu fais toutes les choses seul. Pour quelqu'un qui n'a pas été à l'école, c'est difficile. »

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, que ce soit des personnes de leur entourage ou des travailleurs des associations qui les aident.

La question est de savoir ce que signifie « autonomie » dans notre société et quelle place nous voulons lui donner. Selon le sociologue français Nicolas Duvoux, l'autonomie individuelle s'impose comme norme sociale depuis « près de deux décennies » (2012 : 108). Mais, comme la philosophe américaine Eva Feder Kittay le met en évidence, nous dépendons complètement d'autres personnes pendant une bonne partie de notre vie : d'abord pendant l'enfance ; ensuite pendant de longues périodes de vie (parfois toute une vie) que nous soyons malades ou en situation d'incapacité. Une bonne partie des citoyens (surtout les femmes) prennent soin d'autres personnes pendant une autre partie de leur existence. Ces personnes qui prennent soin d'autres personnes sont souvent stigmatisées comme « dépendantes », puisqu'elles ne sont pas non plus « autonomes » (Kittay, Eva Feder, 2003. « Human dependency and Rawlsian

equality » in *John Rawls: Vol. III*, London : Routledge, pp.: 169, cité par Alexander 2008 : 42). Ainsi par exemple, l'apprenante Mila n'a pas un emploi et elle ne le cherche pas parce qu'elle garde sa fille en situation d'handicap. Mila n'a pas de revenus et dépend financièrement de son mari.

Kittay suggère qu'une conception adéquate de la coopération dans une société devrait tenir compte du complexe réseau de relations d'interdépendance qui tisse la société (2003 : 169, cité par Alexander 2008 : 43). D'ailleurs, nous savons que dans notre société, tous les individus sont interdépendants pour mener leur vie, personne ne vit en autarcie. Quand les services d'intérêt général nous parlent de « rendre le citoyen autonome », de quelle autonomie nous parlent-ils ? L'autonomie d'acheter seul son billet de train sur un automate, de remplir seul sa déclaration d'impôts ?

La philosophe française Marie Garrau explique dans son ouvrage *Politiques de la vulnérabilité* (2018) que nous sommes toutes et tous des sujets fondamentalement vulnérables, puisque nous dépendons constamment du *care* des autres. Pour Garrau, la vulnérabilité fondamentale n'est pas un problème en soi. Mais il existe des vulnérabilités problématiques, inégalitaires et injustes, qui surviennent lorsque des sujets cessent d'être l'objet d'attention et de *care* de la part des autres. Pour Revil et Warin, chercheurs de l'ODENORE, la dématérialisation de l'administration provoque justement une « vulnérabilité problématique » :

« En se substituant aux relations directes - en face-à-face, traditionnelles au guichet, ou par téléphone -, le numérique provoque une « vulnérabilité problématique » car il expose certaines personnes à des nouvelles barrières dans l'accès aux droits » (Revil, Hélène et Philippe Warin, 2019. « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours » dans Meyer et al. (coord.). *Vie sociale*, N°28. Paris : Cedias-Musée social, p. : 126).

La dématérialisation des services d'intérêt général se passe comme si la vulnérabilité intrinsèque de l'être humain, sa dépendance à autrui, était un problème à résoudre ou, plutôt, une réalité à nier. Mais, paradoxalement, la dématérialisation de ces services est en train de plonger des milliers de personnes dans des situations de « vulnérabilité problématique ».

Garrau, tout comme Revil et Warin, réclame que l'on trouve une réponse politique appropriée à ces problématiques qui passe par la transformation des contextes et des processus sociaux qui les causent. Pour nous, la réduction ou l'annulation des voies de communication non numériques (guichet, téléphone, papier) entre les citoyens et les services d'intérêt général sont des décisions politiques qui causent une « vulnérabilité problématique » pour des milliers de personnes.

8. Recommandations

8.1 Recommandations générales pour améliorer l'accessibilité des services d'intérêt général aux personnes en difficulté avec l'écrit

Pour faciliter l'accès aux services d'intérêt général aux personnes analphabètes, nous recommandons de :

- Maintenir (ou rouvrir) les guichets des services d'intérêt général. Nous ne plaidons pas pour le maintien ou la réouverture des accueils physiques tels qu'autrefois. Nous demandons d'aller au-delà d'un modèle qui n'était pas toujours accueillant et accessible pour les usagers. Nous pensons que les guichets pourraient se réinventer pour devenir des espaces d'accueil, d'information, d'aide à tous les citoyennes et citoyens ; ceux qui sont fragilisés et ceux qui ont envie d'un contact en face-à-face.

Dans cette optique, nous plaidons pour des guichets avec des professionnels à l'écoute, sachant prendre en compte les besoins et les difficultés des personnes fragilisées face à l'écrit et à la numérisation ; des guichets proches physiquement, puisque les personnes en difficulté avec l'écrit ont des difficultés pour se déplacer (comme beaucoup d'autres citoyens) ; des guichets ayant des horaires larges et ouverts et disponibles sans qu'il soit nécessaire de passer par des demandes de rendez-vous (spécialement quand, pour faire cette demande, il faut passer par l'écrit et/ou par le numérique) ; des guichets où les citoyens peuvent demander l'aide d'un interprète social, comme Actiris le propose dans ses antennes depuis des années.

Ces espaces physiques seraient des repères matériels pour les personnes en difficulté avec l'écrit. Mais, ils seraient aussi des références et des vitrines des services que tous les citoyens financent ou paient.

- Améliorer les services téléphoniques des services d'intérêt général pour qu'ils soient réellement accessibles à tous les citoyens et les citoyennes. Nous demandons que les services fournissent directement l'option de contacter une personne au lieu de forcer les citoyens à répondre à des robots. Nous plaidons pour réduire les temps d'attente et les coûts. Comme le Défenseur des droits français le résume : « repenser les services téléphoniques des services publics pour qu'ils puissent permettre un accès effectif au dit service public. » (2019 : 44)
- Réaliser des campagnes d'information et de communication adaptées aux usagers. Les services d'intérêt général devraient tenir compte de la difficulté à s'informer qu'ont les personnes analphabètes. Pour Warin et l'ODENORE, l'accès à l'information est central dans la démarche de recours aux droits. Warin pense que les grandes campagnes d'information ne s'adaptent pas à certains publics. Sa proposition est de réaliser :
 - « des actions 'd'explication des droits' ciblées et adaptées, qui tiennent compte des besoins et capacités de la population, ce qui suppose une certaine adaptabilité de l'organisation face aux capacités des bénéficiaires (Warin 2007, cité par Deville 2017 : 9)

Comme Warin, nous pensons que faciliter une communication adaptée aux personnes analphabètes pourrait contribuer à la lutte contre le non-recours aux droits et aux services par manque d'information. De plus, les services devraient avoir une attitude beaucoup plus proactive envers leurs usagers en leur proposant directement certains services et droits via des canaux de communication adaptés. Par exemple, il ne sert à rien d'envoyer des emails pour communiquer avec des usagers qui ne savent pas utiliser une boîte email.

- Veiller à ce que les citoyens émettent des consentements éclairés sur les enjeux numériques. Nous demandons que les personnes soient clairement informées des compétences et des technologies qu'elles doivent maîtriser pour réaliser les démarches en ligne avant de s'engager à les réaliser par ce canal.
- Permettre que les citoyens changent d'avis par rapport au canal de communication qu'ils veulent établir avec les services d'intérêt général. Pour l'instant, certains services ne permettent pas de changer d'avis. Une fois que le citoyen a commencé une démarche administrative en ligne, il ne peut plus demander de retourner au papier. Il devra dorénavant faire toutes les communications et toutes les démarches en ligne.
- Réduire ou annuler les coûts supplémentaires pour l'utilisation des canaux non numériques.
- Maintenir les lettres et les formulaires en papier entre les services d'intérêt général et les usagers. Nous demandons que la communication ne soit pas numérique par défaut mais qu'elle soit numérique seulement suite à la demande des citoyens et citoyennes intéressés. Dans les cas où la communication passerait quand même prioritairement par le numérique, nous demandons que les usagers qui préfèrent la communication par papier puissent le demander par un canal non numérique.
- Créer des mécanismes dans les formulaires et les profils à remplir en ligne qui permettent de montrer que la personne en question a des difficultés avec l'écrit et/ou le numérique. Par exemple, des cases à cocher qui indiquent :
 - « En cas de problème de communication, contacter aussi M. ou Mme. X »
 - « En cas de problème de communication, merci d'envoyer la communication par papier »
 Ainsi, le service en question saura qu'il s'agit d'un usager en difficulté et il pourra agir différemment.
- Tenir compte des usagers en difficulté avec l'écrit lors de toutes les étapes de création des interfaces numériques. Faciliter une réelle participation des personnes concernées (les usagers en difficulté avec l'écrit et les associations de terrain) lors de toutes les étapes de création des interfaces numériques. (Par rapport à cette question, nous nous référons au *Guide pour une conception inclusive des services numériques* réalisé par Laura Faure, de la Fondation Travail-Université, et Périne Brotcorne, de l'UCLouvain, en 2021).

8.2 Recommandations pour améliorer l'accessibilité d'Actiris et de ses services aux personnes en difficulté avec l'écrit

Nous allons présenter de façon succincte quelques propositions pour améliorer l'accessibilité d'Actiris et de ses services aux personnes en difficulté avec l'écrit.

Nous constatons que pour permettre l'accès aux services aux personnes analphabètes, il est fondamental de **préserver la relation humaine et les repères matériels**. Nous recommandons de :

- rouvrir les dix-huit antennes d'Actiris et permettre l'accès sans rendez-vous ;
- diminuer au maximum le recours à des répondants automatiques sur les services téléphoniques ;
- garder toujours les communications en papier avec les chercheurs d'emploi qui n'ont pas autorisé expressément la possibilité de communiquer avec eux de façon numérique (MyActiris et/ou email). Laisser toujours la possibilité au chercheur d'emploi de changer d'avis et de pouvoir retourner à l'option papier ;
- évaluer la possibilité de notifier certaines informations par SMS.

Nous pensons que certaines modifications de MyActiris pourraient faciliter l'accès aux chercheurs d'emploi peu qualifiés qui ont certaines compétences en lecture et en écriture (qui sont capables de lire et écrire des textes courts et précis liés à leur vie personnelle, sociale,

professionnelle ou culturelle). Ces aménagements ne permettraient donc pas de résoudre les problèmes d'accès des personnes qui n'ont pas ces compétences en lecture et en écriture.

Nous proposons de :

- montrer l'email de référence d'Actiris au moment de la demande de création d'un compte MyActiris et permettre de changer, à ce moment et de façon facile, l'email de référence d'Actiris ;
- permettre l'introduction d'un mot de passe de moins de douze caractères ;
- réviser les textes pour qu'ils soient faciles à lire et à comprendre (un langage clair et précis, sans jargon et sans sigles), spécialement :
 - les questionnaires pour sélectionner des métiers (notamment ceux qui demandent peu de qualification),
 - les offres d'emploi peu qualifiées (spécialement les offres d'Actiris et de *Select Actiris*) ;
- offrir la possibilité de postuler directement à certaines offres d'emploi via MyActiris (notamment celles proposées par Actiris) ;
- ne pas demander de lettres de motivation pour certaines offres d'emploi peu qualifiées (notamment celles proposées par Actiris) ;
- ne pas sélectionner les candidats pour une offre d'emploi en fonction de leur rapidité de réponse à la convocation ;
- créer des cases qui permettent de montrer que le chercheur d'emploi en question a des difficultés avec l'écrit et/ou le numérique. Par exemple :
 - « En cas de problème de communication, contacter aussi M. ou Mme. X »
 - « En cas de problème de communication, merci d'envoyer la communication par papier » ;
- cocréer avec les chercheurs d'emploi (y compris les peu scolarisés) et avec les travailleurs des entités partenaires (y compris les partenaires APS) les changements nécessaires pour améliorer l'accessibilité de MyActiris.

En outre, il est important de lancer diverses formations des chercheurs d'emploi en difficulté avec l'écrit et des travailleurs qui les accompagnent :

- sensibiliser les employés d'Actiris à l'analphabétisme ;
- augmenter les moments de partage d'informations entre les travailleurs d'Actiris et les conseillers partenaires. Ceci permettrait une meilleure connaissance des publics et des pratiques. Une autre possibilité serait de multiplier les opportunités de participer ensemble à des formations ;
- former les travailleurs des entités partenaires en technologies numériques, en particulier à MyActiris ;
- augmenter les ressources pour former les chercheurs d'emploi en difficulté avec l'écrit en alphabétisation et en technologies numériques.

Nous pensons qu'il est primordial que les chercheurs et les chercheuses d'emploi en difficulté avec l'écrit aient l'option d'un **accompagnement personnalisé, permanent et régulier**. Bien évidemment, le demandeur d'emploi qui s'engage dans un parcours d'accompagnement doit pouvoir le faire de manière réellement volontaire et à son rythme. Pour que cet accompagnement soit une réalité pour le public en difficulté avec l'écrit, il faut :

- augmenter le nombre d'accompagnateurs chez Actiris et leur formation ;
- renforcer les moyens financiers et humains des partenaires qui accompagnent les publics en difficulté avec l'écrit ;
- établir une frontière claire entre ce travail d'accompagnement (basé sur la confiance) et le contrôle des personnes au chômage.

9. Bibliographie

- Actiris 2017. *Contrat de gestion 2017-2022. Garantir la qualité pour tous et toutes*. Bruxelles.
- Actiris 2020, *Rapport 2020. État des lieux. Le marché de l'emploi en Région de Bruxelles-capitale*. Bruxelles.
- Alexander, John M., 2008. *Capabilities and social justice. The political philosophy of Amartya Sen and Martha Nussbaum*. London : Routledge.
- Aouici, Sabrina et Rémi Gallou, Malorie Peyrache, Julie Rochut, 2021. « La dématérialisation des services publics. Enquête sur l'impact des difficultés d'accès aux services numériques », dans *Les cahiers de la CNAV*, N°16 juin 2021. Paris : Caisse nationale d'assurance vieillesse.
- Bastin, Thérèse et Anne Fily, 2020. *Rapport annuel sur l'inclusion financière en Belgique 2020*. Bruxelles : Financité.
- Bero, Adèle et Anne Fily, 2019. *Rapport annuel sur l'inclusion financière en Belgique 2019*. Bruxelles : Financité.
- Bonnetier, Carole et Périne Brotcorne, Patricia Vendramin, 2019. *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*. Bruxelles : Politique scientifique fédérale.
- Bourdieu, Pierre, 1993. *La misère du monde*. Paris : Éditions du Seuil.
- Bourdieu, Pierre, 2003 (1997). *Méditations pascaliennes*. Paris : Editions du Seuil.
- Brotcorne, Périne, 2016. « Inégaux face aux technologies numériques : un problème d'accès? », dans *l'Avenir*, 24 Octobre 2016, Bruxelles.
- Brotcorne, Périne et Patricia Vendramin, 2017. *Recherche qualitative : usagers et parcours de vie. Problématisation et dispositif empirique*. IDEALiC – Powered by BELSPO – iMinds-SMIT Vrije Universiteit Brussel – CIRTES, Université catholique de Louvain–Fondation Travail-Université.
- Brotcorne, Périne, 2020. « Une numérisation impensée des services d'intérêt général : un mécanisme producteur d'inégalités » dans *Journal de l'alpha*, N° 218 (3^e trimestre 2020). Bruxelles : Lire et Écrire.
- Brotcorne, Périne et Ilse Mariën, 2020. *Inclusion numérique. Baromètre de l'inclusion numérique*. Bruxelles : Fondation Roi Baudouin.
- Castaño, Cecilia et Maria Ángeles Sallé, 2021. « Personas valiosas para empleos devaluados », dans *El País*, 22 décembre 2021.
- Castel, Robert, 2007. « Au-delà du salariat ou en deçà de l'emploi? L'institutionnalisation du précaire », dans Serge Paugam (directeur), *Repenser la solidarité : l'apport des sciences sociales*. Paris : PUF.
- Castells, Manuel, 2017. *La era de la información, Vol. 1. La sociedad red*. Madrid: Alianza editorial.
- Chauveaud, Catherine et Philippe Warin, 2016. *Le non-recours à la Couverture maladie universelle Complémentaire. Enquête auprès de populations précaires*. Université Grenoble Alpes – Laboratoire PACTE/Odenore.
- Clementi, Flavia, 2020. *La crise sanitaire en Belgique : un terrain fertile pour les discriminations indirectes?* Bruxelles : Avocats sans frontières.
- Commission européenne, 2016. *Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité de régions. Plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne. Accélérer la mutation numérique des administrations publiques*. Bruxelles.

- Commission européenne, 2020. *Indice relatif à l'économie et à la société numériques (DESI) 2020 Belgique*. Bruxelles.
- Comité de pilotage permanent sur l'alphabétisation des adultes, 2019. *État des lieux de l'alphabétisation Fédération Wallonie-Bruxelles. Données 2014-2015-2016*. Bruxelles : Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles.
- Conseil central de l'économie, 2020. *Avis E-gouvernement*, CCE 2020-0280. Bruxelles.
- Défenseur des droits, 2019. *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*. Paris.
- Deville, Clara, 2017. « Réflexions à propos de la notion de 'non-recours' aux politiques sociales », dans *Sciences & Actions sociales*, 2017/2, N° 7, pp. : 78-89.
- Deville, Clara, 2018. « Les chemins du droit. Ethnographie des parcours d'accès au RSA en milieu rural », dans *Gouvernement et action publique*, 2018/3 (VOL. 7).
- Duvoux, Nicolas, 2012. « L'expérience vécue par les publics des politiques d'insertion », dans *Caisse Nationale d'allocations familiales*, n°169, p. : 108-115.
- Englert, Marion et Robert Plasman, 2011. « Le chômage à Bruxelles : Quelles spécificités par rapport au chômage urbain en Europe ? », dans *Working paper*, n°11-14. RS, Bruxelles : Research Series, ULB- Dulbea.
- Fédération Bruxelloise des organismes d'Insertion SocioProfessionnelle et d'Économie Sociale d'Insertion (FEBISP), 2009. *Accompagnement et suivi actif des chômeurs : du parcours d'insertion au parcours d'obstacles. Note de position de la FeBISP sur la politique d'activation des chômeurs*. Bruxelles.
- Galván Castaño, Iria et Magali Joseph, Claire Corniquet, Els De Clerq, 2015. *Face à l'emploi. Regards de personnes analphabètes sur leur travail*. Bruxelles : Lire et Écrire Bruxelles.
- Galván Castaño, Iria, 2016. « Pénibilité au travail pour les personnes analphabètes, une réalité inéluctable ? », dans *Revue Nouvelle*, Numéro 4.
- Galván Castaño, Iria, 2019. *Adultes en difficulté avec l'écrit et nouvelles technologies : quel accès et quels usages ?* Bruxelles : Lire et Écrire Bruxelles.
- 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*.
- Joseph, Magali et Josée Mailhot, 2018. *Les motifs d'engagement en formation d'alphabétisation une enquête quali-quantitative auprès d'apprenants de Lire et Écrire Bruxelles*. Bruxelles : Lire et Écrire Bruxelles.
- Koubi, Geneviève, 2013. « Services en ligne et droits sociaux », dans *Caisse nationale d'allocations familiales « Informations sociales »*, 2013/4 n° 178, pp. : 44 – 51.
- Ligue des Usagers des Services de Santé, 2019. *Inventaire 2019. Fracture numérique et e-Santé*. Namur.
- Lire et Écrire Bruxelles, 2019. *Baromètre de l'alpha 2018 de Lire et Écrire Bruxelles*, https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/barome_tre_de_l_alpha_2018_lire_et_ecrire_bxl.pdf
- Mazet, Pierre, 2019. « Vers l'État plateforme. La dématérialisation de la relation administrative », dans *La Vie des idées*, 2 avril 2019.
- Mazet, Pierre, 2021. *Les conditionnalités implicites de l'accès aux droits à l'ère numérique*, halshs03218656.
- Mailhot, Josée, 2007. « Trouver un travail en Belgique pour une personne analphabète. Mythe ou réalité ? », dans *Journal de l'Alpha*, n° 161, 2007.
- McDermott, Ray et Hervé Varenne, 1995. « Culture 'as' Disability », dans *Anthropology & Education Quarterly*, 26, no. 3, pp. : 324–348.

- Méda, Dominique, 2018. *Le travail*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Meyer, Vincent et Brigitte Bouquet, Didier Gelot (coord.), 2019. « L'avenir du numérique dans le champ social et médico-social », *Revue Vie Sociale*, N° 28. Paris : Cedias-Musée social.
- Michaux, Jacqueline, 2021. *Il pleut dans ma cuisine. Réflexions d'une chercheuse-formatrice sur la puissance d'agir de femmes en alphabétisation à Molenbeek face à leurs problèmes de logement*. Bruxelles : Lire et Écrire Bruxelles et la Rue.
- Morozov, Evgeny, 2020. « Estoy a favor de la tecnología, pero tiene que estar vinculada a un sistema político y distinto para lograr justicia », dans *El Diario*, 22 août 2020.
- Noël, Laurence, 2021. « Non-recours aux droits et précarisations en Région bruxelloise », dans *Brussels Studies*, Collection générale, n° 157, mis en ligne le 30 mai 2021.
- Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, 2017. *Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise, Cahier thématique du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016*. Bruxelles : Commission communautaire commune.
- Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, 2020. *Baromètre social. Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2019*. Bruxelles : Commission Communautaire commune.
- Pasquier, Dominique (coord.), 2018a. « Classes populaires en ligne », dans *Réseaux 2018/2*. Paris.
- Pasquier, Dominique, 2018b. *L'Internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale*. Paris : Presses des Mines, Collection Sciences sociales.
- Robert, Anaïs, 2017. « Soins de santé : difficultés d'accès et non-recours », dans *Pauvreté*, N°16, Bruxelles : Forum-Bruxelles contre les inégalités.
- Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2018. *Baromètre de la société de l'information 2018*. Bruxelles : Direction générale de la Réglementation économique.
- Stercq, Catherine et Aurélie Audemar (coord.), 2018. *Balises pour l'alphabétisation populaire. Cadre de référence pédagogique de Lire et Écrire*. Bruxelles : Lire et Écrire.
- Valenduc, Gérard et Patricia Vendramin, 2006. « Fractures numériques, inégalités sociales et processus d'appropriation des innovations », dans *Terminal*, Vol. 2006, no.95-96, pp. : 137-154.
- Van Neck, Sébastien, 2021. *Un seul être (numérique) vous manque et tout est dépeuplé. Sur la douce et discrète imposition de la dématérialisation des services d'intérêt général*. Namur : Lire et Écrire Wallonie.
- Warin, Philippe, 2010. *Le non-recours : définitions et typologies*. Grenoble : Document de travail, Pacte, MSH Alpes.
- Yates, Simeon J. et John Kirby, Eleanor Lockley, 2015. « 'Digital-by-default': reinforcing exclusion through technology », dans Foster, Liam et Anne Bruton, Chris Deeming, Tina Haux (ed.), *In defence of welfare 2*. Bristol : Policy Press.
- Zune, Marie, 2022. *Inégalités numériques au temps de la crise sanitaire Covid-19 dans le secteur associatif en Cohésion sociale priorités alpha-FLE et soutien scolaire*, Bruxelles : Lire et Écrire Bruxelles.

10. Annexes

10.1 Grille d'entretien pour des personnes analphabètes sur la digitalisation des services bancaires, Actiris et la mutuelle

Présentation et motivation :

- Depuis quand suivez-vous un cours d'alphabétisation ? Et chez Lire et Écrire ?
- Habitez-vous dans la commune ?
- Où êtes-vous né-e ? Et où avez-vous grandi ?
- Avez-vous été à l'école ? Où ?
- Êtes-vous marié-e ?
- Avez-vous des enfants ?
- Travaillez-vous ? Cherchez-vous du travail ?
- Pourquoi suivez-vous un cours d'alphabétisation ? Qu'attendez-vous du cours d'alphabétisation ?
- Le cours est tel que vous l'avez imaginé ?

Questions générales et fracture numérique :

- Qu'est-ce que vous pensez des nouvelles technologies ?
- Qu'est-ce qui vous plaît dans les nouvelles technologies ? (Bénéfices/avantages)
- Qu'est-ce qui ne vous plaît pas dans les nouvelles technologies ? (Risques/dangers)
- Vous les utilisez ?
- Est-ce que vous avez un téléphone ?
- Est-ce que vous avez un ordinateur ou une tablette à la maison ? Vous les utilisez ?
- Avez-vous une connexion internet à la maison ? Et sur votre téléphone ?
- Avez-vous un compte email ? Vous l'utilisez ?

Nouvelles technologies et COVID :

- Comment avez-vous passé le confinement ?
- Pendant le confinement, avez-vous utilisé les nouvelles technologies ?
- Comment est-ce que vous êtes informé-e des mesures qu'il fallait prendre pendant le confinement ?
- Pendant le confinement, avez-vous eu besoin de contacter la commune, Actiris, la mutuelle de santé, la banque ou le CPAS ? Comment est-ce que vous l'avez fait ? Avez-vous utilisé internet pour le faire ? par téléphone ? Quelqu'un vous a aidé à le faire ?
- Mutuelle de santé :
- Êtes-vous inscrit-e à une mutuelle de santé ? Laquelle ?
- Quels sont les services de la mutuelle que vous utilisez / A quoi vous sert la mutuelle de santé/quand est-ce que vous contactez la mutuelle ? Comment vous la contactez ?
- Comment est-ce que vous commandez vos vignettes de la mutuelle ?
- Recevez-vous la facture de la mutuelle par la poste ou par email ? Comment vous la payez (vous vous déplacez à l'agence bancaire ? Utilisez-vous les automates/distributeurs de la banque ? par internet ? Il y a quelqu'un qui vous aide ?)
- Est-ce que vous avez reçu des indemnités pour incapacité de travail, invalidité ?

Comment est-ce que vous avez demandé ces indemnités? Par internet?
Quelqu'un vous a aidé-é à le faire? Quelqu'un vous a aidé-e à introduire votre demande d'allocation soit auprès de votre administration communale, soit auprès du service social de votre mutualité?

- Avez-vous entendu parler du (Dossier Médicale Partagé et) du Dossier Médicale Global?
- Avez-vous entendu parler du statut bénéficiaire d'intervention majorée (BIM)?
- MyActiris (si la personne cherche un emploi) :
- Quelles sont les difficultés que vous trouvez pour chercher du travail?
- Utilisez-vous internet? L'email?
- Utilisez-vous le site d'Actiris pour chercher du travail?
- Connaissez-vous MyActiris/Avez-vous un compte à Actiris?
- Qu'est-ce que vous pensez de MyActiris?

Services bancaires :

- Est-ce que vous avez des difficultés pour gérer votre compte bancaire?
- Savez-vous retirer de l'argent?
- Faire un virement?
- Vous allez au guichet de l'agence? Seul-e? Accompagné-e? Comment ça se passe au guichet?

Autres :

- Est-ce que vous avez des demandes/besoins par rapport aux nouvelles technologies?

10.2 Grille d'entretien pour des travailleurs en contact avec des personnes en difficulté avec l'écrit sur la digitalisation des services bancaires, Actiris et la mutuelle

Présentation :

- Présentation de la personne
- Pouvez-vous parler de votre travail au sein de l'association ?
- Pouvez-vous parler du public qui fréquente votre association ?
- Comment est-ce que vous avez constaté que le public de votre association a des difficultés avec l'écrit ?

Public et fracture numérique :

- Le public qui fréquente votre association, utilise-t-il les nouvelles technologies ? Comment ?
- Ont-ils un ordinateur à la maison ?
- Une connexion internet ?
- Utilisent-ils l'email ?
- Font-ils des démarches administratives online ?
- Ont-ils un compte bancaire ?
- Par rapport aux mutuelles de santé, savez-vous s'ils sont inscrits ? S'ils savent se débrouiller avec leurs pages web ?
- Avez-vous observé des avantages ?
- Quelles sont les demandes des personnes par rapport aux nouvelles technologies ?
- L'association travaille sur la fracture numérique ?
- Comment s'est passé le confinement pour ces personnes ?

Actiris :

- Comment les personnes qui fréquentent votre association cherchent du travail ?
- Utilisent-ils le site d'Actiris pour chercher du travail ?
- Quelles sont les difficultés que vous observez pour chercher du travail ?
- Votre public connaît MyActiris ? Ont-ils un compte à Actiris ? Vous les aidez à le créer et l'utiliser ?
- La fermeture de bureaux d'Actiris et/ou la digitalisation de certaines procédures, posent-elles un problème pour les personnes qui fréquentent votre association ?
- Dans quelle mesure et comment la création de My Actiris et du Dossier Unique influencent les différentes démarches que les personnes doivent faire chez Actiris ? Par exemple, s'inscrire, chercher des offres, remplir leur CV online, s'inscrire à des formations,...
- Dans quelle mesure et comment la création de My Actiris et du Dossier Unique influencent votre travail ?
- Est-ce que la digitalisation permet « de libérer du temps humain pour l'accompagnement des personnes. » comme Actiris préconise ?
- Est-ce que la nouvelle loi de protection des données peut poser un problème pour accompagner les demandeur·euse·s d'emploi à gérer leur compte MyActiris ?

- Est-ce qu'Actiris a pris contact avec votre association pour développer Myactiris et le Dossier Unique (pour demander son avis, pour améliorer ces outils)?
- Est-ce qu'Actiris a averti à l'avance votre association de la création de ces outils?
- Avec le Dossier Unique, avez-vous peur d'être instrumentalisé par Actiris (en tant que service de contrôle du parcours du demandeur d'emploi)?
- Quelles sont les propositions que vous feriez à Actiris par rapport à la digitalisation (My Actiris et le Dossier Unique) en connaissant les besoins des demandeur·euse·s d'emploi analphabètes?

10.3 Grille d'entretien pour les personnes responsables de la digitalisation d'Actiris

« Il y a une catégorie importante de demandeurs d'emploi qui ont du mal à suivre l'univers numérique : en 2019, 38% des demandeurs d'emploi n'ont jamais effectué une démarche d'emploi en ligne contre 32% en 2016. Les chiffres de 2018 de l'Agence flamande pour l'Emploi (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding – VDAB) indiquent que 18,5% des demandeurs d'emploi flamands n'ont pas d'adresse mail. 39% de ces demandeurs d'emploi sans adresse mail donnent comme raison qu'ils ne sont pas capables de travailler avec un ordinateur. » (Sources : Eurostat 2019, calculs CIRTES, Vlaams Parlement 2018 Schriftelijke vraag nr. 115, 17.12.2018, VDAB Digitaal portret.)

- Pourquoi MyActiris et le Dossier Unique? Quels ont été les objectifs de la création de MyActiris et du Dossier Unique?
- Dans quelle mesure et comment la création de MyActiris et du Dossier Unique influencent les chercheurs et chercheuses d'un emploi?
 - A chercher un emploi?
 - A connaître et accéder aux formations et aux validations de compétences existantes?
 - Être accompagné·e·s à la recherche d'un emploi?
- Est-ce que l'ouverture d'un compte MyActiris va devenir obligatoire pour les demandeurs et les demandeuses d'emploi?
- Dans quelle mesure et comment la création de MyActiris et du Dossier Unique influencent les employeurs?
- Dans quelle mesure et comment la création de MyActiris et du Dossier Unique influencent le travail d'Actiris? Et des partenaires d'Actiris?
 - Est-ce que la digitalisation permet « de libérer du temps humain pour l'accompagnement des personnes »?
 - Et de réduire les coûts?
- Est-ce que la création de MyActiris et du Dossier Unique influencent le mode de contrôle des personnes à la recherche d'un emploi?
- Est-ce qu'Actiris compte introduire des marqueurs de la recherche d'un emploi à travers MyActiris : par exemple pourcentage du profil rempli? Visites du compte par mois? CV envoyés à travers MyActiris?
- Est-ce que vous pensez catégoriser les chercheurs d'emploi à partir de leurs profils à MyActiris : la catégorie « job ready » par exemple?
- Est-ce qu'Actiris a une stratégie par rapport à la digitalisation?
- Comment Actiris s'est adapté au confinement? Avez-vous observé des changements pendant cette période du comportement par rapport à la digitalisation des chercheurs d'emploi? Et des conseillers d'Actiris? Il y a des changements qui vont rester pour la période post-covid?

- Avez-vous compté avec le « point de vue de l'utilisateur » dans le processus de digitalisation? Et des partenaires d'Actiris?
- Pour la conception de MyActiris, aviez-vous un « modèle type d'utilisateur »?
- Est-ce qu'Actiris a une politique d'accessibilité et d'inclusion par rapport à MyActiris?

Formation :

- Est-ce qu'il va y avoir des formations sur MyActiris pour les demandeur-euse-s d'emploi peu qualifié-e.s? Et pour le personnel des Espaces Publics Numériques?
- Est-ce qu'il va y avoir des formations sur le Dossier Unique et MyActiris pour vos partenaires?
- Est qu'il y a des personnes d'aide et d'appui à l'utilisation des ordinateurs disponibles dans les espaces Actiris?

CRéDAF

Lire et Écrire Bruxelles est reconnue par la Cocof comme Centre Régional pour le Développement de l'Alphabétisation et l'Apprentissage du Français pour adultes

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale, de la Commission communautaire française, d'Actiris, de Bruxelles-Formation, du Fonds social européen, du Fonds Asile, Migration et Intégration et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

