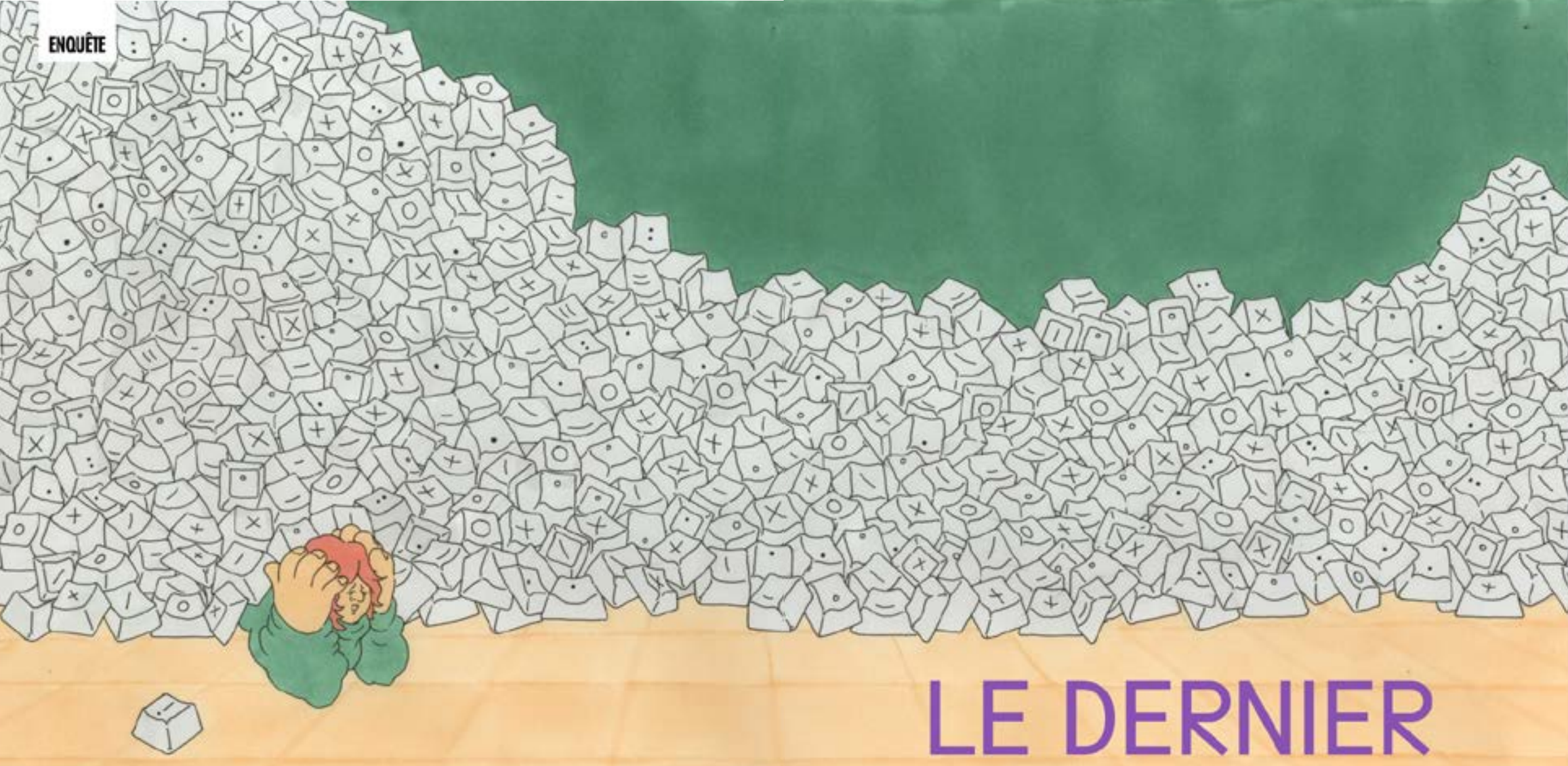


LE DERNIER GUICHET

Par Jehanne Bergé
Illustrations : Pia-Mélissa Laroche

Droits bafoués, sentiment de mépris exacerbé : Médor prend la tension d'un monde numérique fracturé, entre les murs d'un lieu d'accueil des « e-largués ».

Il était une fois un monde 3.0, composé de *smart cities*. Les files d'attente appartiendraient au passé, et ce grâce à l'e-vie administrative qui s'organiserait à partir de mégaplateformes interactives. Dans cet univers rêvé de données, il suffirait d'un clic pour naviguer des allocations de pension aux certificats de vaccination ; d'un *swipe* pour faire défiler toutes les primes et aides publiques auxquelles postuler.

En attendant ce tableau « idéal » que nous vantent nos dirigeants, les décrochés du web, eux, restent sur la touche.

MESSAGE D'ERREUR

Été 2022, 156, rue de la Poste, Schaerbeek (Bruxelles). Au premier étage, les bureaux des Services sociaux des quartiers 1030, un guichet d'aide sociale de première ligne. Après l'accueil, une porte. Sur celle-ci, un panneau : « chambre des secrets ». Dans la pièce, un bureau, trois chaises. Khadija El Harraoui, assistante sociale, est installée derrière son ordinateur. Madame L entre, prend place : « *Je viens pour demander une bourse d'études pour mes trois enfants inscrits en secondaire. Il n'y a plus de guichet. On ne peut le faire qu'en ligne ou par lettre recommandée, mais même par courrier il faut d'abord imprimer le document d'internet, je n'ai pas d'ordinateur.* » Habituée à la démarche, Khadija El Harraoui pose les questions d'usage : « *Vous avez pris vos papiers d'identité ? Vos codes pin ?* » Madame L a pensé à tout. L'assistante sociale insère la carte de séjour dans le lecteur pour se connecter à la plateforme de la direction des bourses d'études. Sur l'écran, un message d'erreur : « *Nous rencontrons un problème lors de la récupération de vos données.* » Madame L pose sa main sur son front : « *Je suis mère célibataire. Ce n'est pas facile pour moi de venir ici, je dois laisser mes enfants seuls. Vous ne pouvez pas réessayer ?* » L'assistante sociale tente d'appeler le service. Au bout du fil, un message automatique : « *Tous nos agents sont actuellement en ligne, le temps d'attente est trop élevé.* » Un bip, ça raccroche. Elle soupire : « *Je suis désolée, Madame, il faudra revenir ou faire vos demandes par recommandé, ce qui vous coûtera 22,59 euros.* » Madame L sort de la pièce, les épaules basses.

Dans la salle d'attente, d'autres personnes patientent : télécharger un Covid Safe Ticket, prendre rendez-vous avec la commune de Schaerbeek, contacter son syndicat fermé depuis mars 2020, remplir la déclaration d'impôts, accéder à son avertissement-extrait de rôle, se connecter à IRISBox… Dans le monde d'avant, chacun, chacune pouvait se rendre « en chair et en os » dans les services publics concernés, pour poser ses questions aux guichets ou demander des formulaires papier. Aujourd'hui la « dématérialisation » bouleverse ce contrat social. Contrairement à nombre d'administrations qui ont fermé leurs portes, le service du 156 rue de la Poste, lui, reste ouvert. Phare dans la nébuleuse du Net, ce lieu, qui depuis les années 70 accueille les personnes en difficulté, voit les demandes liées au numérique considérablement augmenter (+30 %) ces dernières années. De juin à septembre 2022, c'est au cœur de cet avant-poste (appelé tout au long de cette immersion le « guichet ») que *Médor* a posé ses cahiers, pour observer le quotidien de Khadija El Harraoui, Gaëtan Mons, Nora Poupart, Paul Laurent et les autres travailleuses et travailleurs sociaux du service. Mais aussi (et surtout) écouter les réalités de leurs usagers.

1. Baromètre de l'inclusion numérique 2022.

2. « 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. »

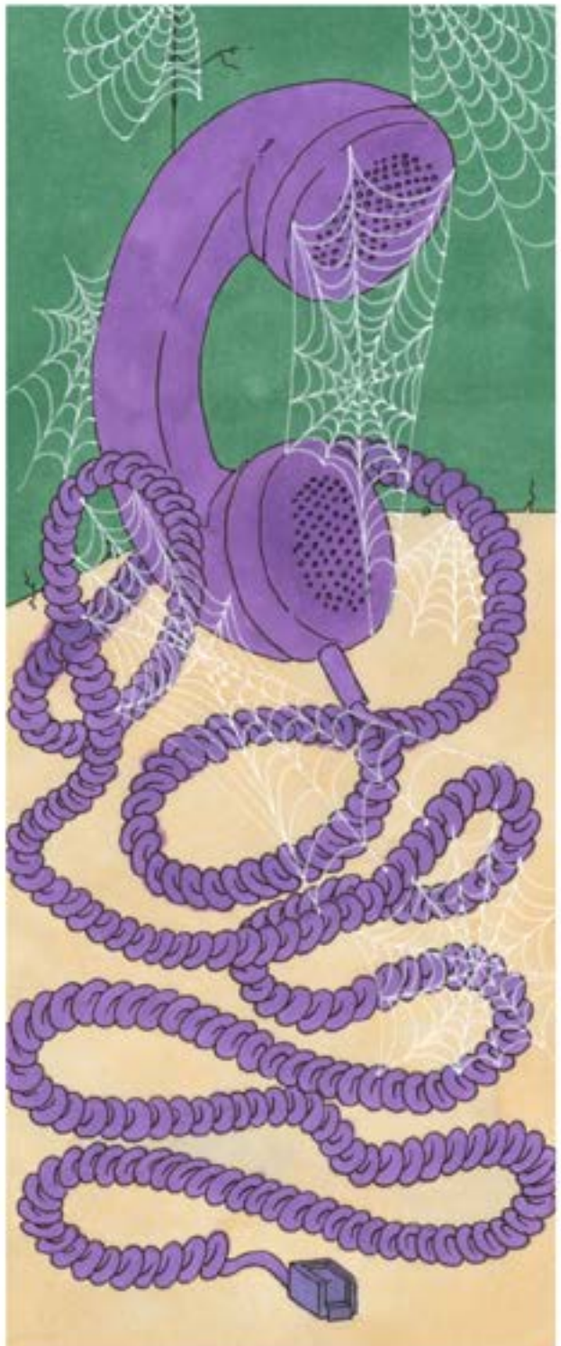
3. Laurence Noël, « Non-recours aux droits et précarisations en Région bruxelloise », *Brussels Studies*.

LE GRAND BASCULEMENT VERS L'E-LARGAGE

Remontons le temps. Mars 2020, la Covid-19 entre dans nos vies. Le pays est mis sous cloche, les volets des administrations tirés, les guichets fermés. En arrière-boutique, dans les « back offices », c'est le branle-bas de combat : la dématérialisation, en cours depuis des années et lancée par les banques, prend un coup d'accélérateur. Le déconfinement ne ralentit pas la cadence. Le taux d'usage de l'e-administration passe de 64 % en 2019 à 78 % en 2021[1]. Le hic : ce monde kafkaïen digitalisé rime avec inégalités.

Près d'une personne sur deux serait en situation de vulnérabilité numérique.

En Belgique, près d'une personne sur deux – 46 % de la population – serait en situation de vulnérabilité numérique. « *La pandémie a mis le doigt sur ce problème de fracture numérique, qui est avant tout une fracture sociale, et, pourtant, après le confinement, la politique du digital s'est encore renforcée* », éclaire Périne Brotcorne, sociologue, chercheuse à l'UCLouvain et spécialiste de l'accès au numérique. Dans la salle d'attente du « guichet », un homme d'une cinquantaine d'années : « *Les portes fermées des administrations, ça mène au désespoir, ça donne envie de les casser. Oui, parfois on peut être aidé par téléphone, mais moi je n'aime pas le téléphone, on ne me comprend pas bien avec mon accent. Pour les impôts, je suis allé devant la tour des Finances, des agents de sécurité m'ont renvoyé sans que je puisse avoir un rendez-vous sur place.* » Si, avant le grand basculement, les personnes qui ne maîtrisent pas les langues nationales ou en difficulté avec l'écrit rencontraient déjà des obstacles pour accéder aux services publics la dématérialisation a encore augmenté le nombre d'exclus. « *La réussite d'une technologie dépend de l'enrôlement de ceux qui vont être amenés à l'utiliser. Si pour les parcours standardisés il n'y a pas de problème, pour les personnes qui sortent des cases, on remarque vraiment un blocage* », indique Périne Brotcorne. Avec le 2.0, les profils des « hors-cases » se sont multipliés. Parmi eux désormais : des personnes âgées, peu diplômées et/ou vivant dans la précarité[2], mais aussi toutes celles et tous ceux qui pour des raisons variées ne rentrent pas dans la norme des cases préformatées. La violence engendrée par la digitalisation « *renforce le risque de non-recours [aux droits] alors qu'un besoin grandissant d'aide concrète et humaine, de simplification et une détérioration de la confiance entre citoyens et État se font sentir* »[3]. Cette réalité, les travailleurs sociaux du guichet en sont témoins au quotidien : raccrocher leur public de plus en plus marginalisé par la société devient complexe. « *On a toujours réglé les problèmes administratifs, mais, là, jouer les secrétaires des services publics nous empêche de mener notre mission d'accompagnement social à visée émancipatri-*



ce ! Parfois, j'ai l'impression que les autorités espèrent que les gens n'existent plus », s'exaspère Nora Poupart, assistante sociale depuis une dizaine d'années et coordinatrice du service depuis janvier 2021.

ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE, MAIS SURTOUT SOCIAL

Au rez-de-chaussée du « guichet », depuis un an et demi, les lundis après-midi, c'est EPN – espace public numérique. Le principe ? Une salle, des ordinateurs en accès libre et un animateur pour accompagner les personnes dans leurs démarches. Ici, c'est Paul Laurent, médiateur culturel, qui reçoit et rassure. Autour de la table, quelques personnes et, dans leurs mains, des ordis, des téléphones ou des tablettes.

> « J'ai un smartphone depuis deux ans. Je sais répondre aux mails, mais pas joindre un document, alors je viens pour apprendre. »
>
> – Papa B

Sur son smartphone, une dame essaie d'installer Itsme : *« Moi je viens souvent voir monsieur Paul, pour la banque, les factures de gaz, prendre des rendez-vous ou bien scanner des documents pour mes enfants. »* À côté d'elle, l'un cherche un appartement, l'autre travaille son curriculum vitae, un troisième souhaite changer la sonnerie de son téléphone. Ici, toutes les demandes sont permises, ce qui compte, c'est le lien. Papa B, lui, est malvoyant, il vient pour régler sa facture d'électricité et contacter Engie. *« Je veux être conscient de ce que je fais. J'ai un smartphone depuis deux ans. Je sais répondre aux mails, mais pas joindre un document ; alors je viens pour apprendre. Au moindre accroc, je panique. À la maison, sur mon ordinateur j'ai toute la collection des ouvrages de La Fontaine que je lis avec un outil spécialisé : la technologie, parfois c'est bien ! »*

Les espaces publics numériques existent depuis le début des années 2000. Leur fonction était au départ plutôt récréative, mais les demandes de leur public ont évolué ; les animateurs y pallient de plus en plus souvent l'urgence de l'e-administration. Désormais, il existerait une quarantaine d'EPN rien qu'en Région bruxelloise, chacun se déployant selon ses spécificités (tout public comme dans les bibliothèques, public plus précarisé, Réseau Alpha, CPAS, associations de femmes…). Le développement de ces espaces fait partie des stratégies politiques de la Région bruxelloise pour une meilleure inclusion numérique[4]. Problème : la plupart ne sont pas financés de manière structurelle, mais à partir d'appels à projets ou sur les fonds des associations porteuses. Lauriane Paulhiac coordonne le réseau Caban, le Collectif des acteurs bruxellois de l'accessibilité numérique. Elle se dit découragée par la situation : *« C'est le parcours du combattant de faire fonctionner un EPN. La précarité liée aux subsides fragilise la stabilité de l'emploi. Le truc, c'est que ce sont les ressources humaines qui garantissent la qualité de l'EPN ; une relation de confiance doit s'installer. »* Selon le cadastre qu'elle a mené en Région bruxelloise auprès des 22 EPN labellisés (le label ne garantit pas de subside, mais des dons en matériels et des campagnes de communication), 65 % du personnel d'animation serait engagé sous contrat article 60[5]. *« Pour garantir la viabilité des EPN, nous avions budgété un mi-temps par guichet avec un statut d'employé en plus des bénévoles et des personnes sous contrat article 60. Cette projection revenait à 25 000 € par EPN. Nous avons fait des propositions de financement à la Région, mais elles n'ont pas été acceptées. »*

4. Le Plan d'appropriation numérique 2021-2024 de la Région de Bruxelles-Capitale.

5. Une convention de travail avec un bénéficiaire du revenu d'intégration sociale.

6. Utiliser un smartphone ne rime pas avec une maîtrise du web : 17 % de la population n'utilisent que le smartphone pour se connecter à internet et 67 % des personnes n'ayant aucune compétence numérique utilisent un smartphone.

SYNDICAT AUX ABONNÉS ABSENTS

Un lundi matin de septembre, 8 h 57. Devant la façade du « guichet » une dizaine de personnes s'agglutinent. L'église Sainte-Marie sonne 9 heures. La porte s'ouvre. Les huit premiers reçoivent un numéro, les suivants sont éconduits par l'accueillante : *« On ne prend que huit personnes, vous pouvez revenir demain ! »* Dans la salle d'attente, assis sur des chaises en plastique de couleur, les gens soufflent, chipotent sur leur smartphone[6], lisent distraitement quelques prospectus.

Le numéro 5 est appelé. Monsieur P se lève et entre dans la chambre des secrets. Gaëtan Mons, l'assistant social, le salue. Monsieur P se tient là, car son syndicat ne lui a pas versé ses allocations de chômage depuis six mois : il veut prendre contact avec la Confédération des syndicats chrétiens (CSC), qu'il ne parvient pas à joindre par téléphone et dont les guichets bruxellois sont fermés depuis la pandémie, au motif de vouloir gagner de la fluidité dans les paiements en dématérialisant. Monsieur P

Tous les bénéficiaires ont été anonymisés pour garantir le lien de confiance dans les échanges. Le «guichet» des Services sociaux des quartiers 1030 sert d'exemple, mais la journaliste tient à souligner que les actrices et acteurs témoins de cette exclusion sont multiples. Aussi, rappelons que les travailleurs sociaux sont en majorité des travailleuses (81% selon Statbel). Ce sont donc les femmes qui portent le poids de cette violence systémique. Concernant la digitalisation, ce sont les hommes (88%) qui œuvrent à la conception des logiciels.

voudrait leur envoyer un mail, mais ne sait pas comment s'y prendre. Gaëtan Mons, pragmatique : *« Vous voulez qu'on crée une adresse ensemble pour que vous soyez en contact direct avec eux ? Ou si vous préférez, j'utilise la mienne et lorsque je recevrai une réponse je vous appelle. »* Face aux demandes de la Fédération des services sociaux, le syndicat a fait parvenir aux travailleurs sociaux un courriel direct pour qu'ils puissent passer en priorité sur les affiliés. Mieux que rien, ce procédé encourage néanmoins la perte d'autonomie des individus obligés de s'en remettre à autrui pour avancer. Excédés par le silence des autorités, Nora Poupart, ses collègues et des travailleurs d'autres services sociaux ont fondé en 2021 le mouvement Travail social en lutte et se mobilisent devant les institutions aux portes fermées : le SPF Finances, le Bureau des allocations d'études ou encore la CSC. Le 30 juillet 2022, Nora Poupart écrit un courrier à l'une des têtes du syndicat : *« Après avoir tenté un premier dialogue avec le collectif Travail social en lutte et, malgré plusieurs rencontres entre février et avril derniers, je suis abasourdie de constater à quel point ce syndicat reste inaccessible au public. »* Jeudi 15 septembre 2022, c'est le branle-bas de combat dans les couloirs du « guichet ». Armés de pancartes, Nora, Gaëtan, Paul et les autres dévalent les escaliers pour rejoindre des manifestants devant les portes du centre d'accueil de la CSC à Schaerbeek. Fermées depuis trente mois (comme les centres des autres communes bruxelloises), elles laissent des centaines de leurs affiliés sans réponse. Le cortège se dirige ensuite vers le siège national du syndicat chaussée de Haecht.

Certains services publics avouent « avoir été un peu trop vite », mais, à les écouter, la digitalisation est LA voie vers la modernité.

S'ensuit une longue négociation à huis clos entre les dirigeants et quelques membres de Travail social en lutte. Après trois heures de discussion, Nora Poupart ressort victorieuse : *« ENFIN ! Ils ont reconnu avoir foiré en restant fermés ! Ils vont rouvrir cinq points infos à Bruxelles dans les mois à venir. »*

IDÉOLOGIE TECHNOLOGIQUE

De son côté, *Médor* a également demandé des comptes aux responsables des services les plus incriminés par les usagers : Quentin van den Hove, échevin de la population de la commune de Schaerbeek, Étienne Gilliard à la direction de l'administration générale de l'enseignement dont dépend le service qui octroie les bourses d'études, Philippe Vansnick, secrétaire fédéral de la CSC Bruxelles, Bernard Clerfayt, ministre chargé de la Transition numérique pour la Région de Bruxelles-Capitale, et Mathieu Michel, secrétaire d'État fédéral à la Digitalisation. Tous ont appuyé les bienfaits de la numérisation : gain de temps, efficacité, fluidité. Aucun ne nie les problèmes liés à la fracture numérique, certains avouent même « avoir été un peu trop vite », mais, à les écouter, la digitalisation se révèle LA voie vers la modernité. Le phénomène dépasse d'ailleurs nos frontières. La stratégie européenne du « numérique par défaut » implique que le papier, le guichet, le téléphone deviennent subsidiaires. *« Ce principe repose sur des présupposés idéologiques très forts, puisqu'on considère que peu importe l'usage ou la situation de la personne, le numérique est plus efficace que tout autre service »*, commente Périne Brotcorne.

Outre la réouverture partielle de la CSC, durant ces mois d'enquête, *Médor* a assisté à quelques changements importants. Concernant les bourses d'études[7], Étienne Gilliard nous a indiqué le 31 août qu'à l'avenir, les familles pourront faire imprimer les formulaires dans les écoles, l'information a été transmise aux établissements via une circulaire. Le directeur d'administration reconnaît par ailleurs que le système de téléphonie rame, mais assure que le ministère y travaille. Il défend que les personnes puissent prendre rendez-vous par téléphone et venir sur place, mais à l'heure où nous clôturons cette enquête, cette dernière information n'apparaît toujours nulle part sur le site. À Schaerbeek, où, depuis la pandémie, la commune a fermé ses portes aux citoyens sans rendez-vous (sauf deux demi-jours par semaine pour certaines démarches), la mobilisation citoyenne[8] a trouvé écho. Des bornes pour prendre rendez-vous et imprimer des documents ont été récemment installées dans le hall de l'hôtel communal.

LE FOSSÉ

Quant aux cabinets ministériels, le numérique reste dans le viseur. Au fédéral, on met la main au portefeuille : plus de 600 millions d'euros, dont près de 500 millions de frais de fonctionnement en 2022. Par ailleurs, un plan d'action « Connectoo » est déployé en partenariat avec l'association Bibliothèque sans frontières à hauteur de

7. Les allocations d'études concernent les élèves du supérieur et de l'enseignement secondaire. Rien que pour les secondaires, pour l'année scolaire 2021-2022, le service comptait près de 85 000 demandes dont 48 645 formulaires en ligne.

8. Le 27 avril 2022, les Services sociaux des quartiers 1030 et d'autres ont interpellé le conseil communal et lui ont remis une pétition pour la réouverture des guichets.

800 000 € pour deux ans. L'objectif ? Former 5 000 fonctionnaires par an à réagir en urgence aux situations de détresse face au numérique. Sur le terrain, la mise en œuvre reste encore floue. Nora Poupart, Périne Brotcorne, Lauriane Paulhiac jugeront de la pertinence de l'action selon les résultats. Du côté de la Région de Bruxelles-Capitale, dans son ordonnance « Bruxelles Numérique », qui n'a pas encore été présentée au gouvernement au moment de boucler ce papier, l'objectif est d'imposer la numérisation des démarches administratives tout en prévoyant un plan d'accompagnement pour permettre aux Bruxellois en fracture numérique d'avoir accès à ces démarches. La réalisation dudit plan reste vague. Elle « *pourra se traduire de différentes manières, à charge des administrations de réfléchir à des solutions innovantes et adaptées* », selon le cabinet du ministre Clerfayt. Question argent, en 2022, le budget alloué au Centre d'informatique pour la Région bruxelloise et à Brussels Connect IT, les deux administrations en charge, s'élève à 73,2 millions, un montant qui couvre les dépenses liées à la digitalisation ainsi qu'à l'inclusion numérique.

L'objectif affiché aux différents niveaux de pouvoir : créer des ponts entre les administrations pour simplifier les démarches et diminuer le nombre de clics. Les ministres aspirent à de super-plateformes qui centraliseront tous les besoins et à partir desquelles, grâce à nos données personnelles, les droits seront automatisés. Pour l'heure, devant la porte du « guichet », où la file s'allonge un peu plus tous les jours, un homme soupire : « *Quand tu connais l'informatique, c'est facile, tu restes dans ton salon, mais, si tu ne connais pas, t'es là à attendre et à perdre ton temps comme moi, comme nous.* »

Jehanne Bergé CC BY-NC-ND

Illustrations : Pia-Mélissa Laroche CC BY-NC-ND

Avec le soutien du Fonds pour le journalisme en Fédération Wallonie-Bruxelles.