



Lire et Ecrire
Bruxelles

CARTON JAUNE AUX SERVICES COMMUNAUX : 156 AVERTISSEMENTS D'EXCLUSION

Iria Galyán Castaño
Lire et Ecrire Bruxelles

Septembre 2025



Le Groupe de travail exclusion numérique 1030: un engagement déterminé pour une commune plus inclusive

En 2021, un groupe de travail (GT) sur l'exclusion numérique a été créé à Schaerbeek (Belgique) par des acteurs du secteur associatif, du Centre Public d'Action Sociale (CPAS) et des services communaux. L'objectif était de « *mettre le doigt sur les difficultés créées par la numérisation dans l'accès aux droits à Schaerbeek, partager des constats et des ressources, construire des solutions pertinentes et cohérentes, interpeller les acteurs publics et de terrain* »¹.

Les premiers acteurs à avoir signé la convention d'adhésion ont été le Programme de Prévention Urbaine de l'Administration communale de Schaerbeek (PPU), la Coordination Sociale de Schaerbeek (CSS), la cellule Covid et l'Observatoire du social au sein du CPAS de Schaerbeek et les associations Fobagra, le Gaffi, les Services Sociaux des Quartiers 1030 (SSQ1030) et Wijkpartenariaat-De Schakel. Ensuite, d'autres acteurs se sont intégrés au groupe de travail comme la Mission Locale de Schaerbeek, le service d'Insertion Socio-professionnel du CPAS, la Mutualité Chrétienne, Lire et Écrire Bruxelles, Infor Jeunes, le Service de Santé Mentale Le Méridien, PAC...

.....
¹ Massart, Emmanuel et Carlo Caldarini, Eric Semal, 2021. De l'invisibilité à l'autonomie des personnes en situation de vulnérabilité numérique. Comment garantir l'accès aux droits et à l'inclusion numérique des schaarbeekoises et des schaarbeekoises, page 2.

Au travers de leurs actions et réflexions, les membres de ce groupe expriment leur volonté de développer le numérique comme outil, sans pour autant qu'il devienne la seule voie pour que les citoyens obtiennent l'aide publique nécessaire pour une vie digne, l'aide qui leur est tout simplement due.

Pour commencer son travail, le GT exclusion numérique 1030 (code postal de Schaerbeek) a décidé de réaliser un diagnostic de la situation dans la commune². Suite aux résultats accablants de ce rapport, le GT n'a cessé de dénoncer le manque d'accessibilité des services communaux et d'entreprendre des actions, parmi elles des rencontres avec les autorités communales ou la création d'un groupe de citoyen-ne-s qui testent les services.

La campagne Cartons Jaunes

Avant l'été 2024, le GT exclusion 1030 a décidé de récolter des témoignages d'habitants et d'habitantes de la Région Bruxelles-Capitale³ sur l'accessibilité des services communaux. Avec des cartes postales créées pour l'occasion, des habitants et habitantes de Schaerbeek et aussi d'autres communes ont brandi des cartons jaunes symboliques aux services communaux qui numérisent à outrance l'accès aux services communaux sans garantir des canaux alternatifs de qualité⁴.

Des centaines des cartes postales ont été distribuées dans les associations schaarbeekoises et autres. En seulement quelques semaines, 156 cartes ont été récoltées ou sont arrivées au siège des associations partenaires.

Le mercredi 9 octobre, quelques jours avant les élections communales, la maison communale de Schaerbeek s'est fait enguirlander par des cartons jaunes et des travailleurs et travailleuses des associations.



2 IBID.
3 La Région Bruxelles-Capitale est l'une des trois régions qui composent la Belgique. Dix-neuf communes composent cette région, parmi elles Schaerbeek ou Bruxelles-Ville (qui n'est qu'une des communes).
4 <https://cartonjaune-gelekaart.carrd.co/>

156 témoignages des difficultés d'accès aux services communaux

Dans cet article, nous analysons les récits consignés sur ces 156 cartes. Si nous ne pouvons pas dire que les témoignages récoltés sont un échantillon représentatif de la commune de Schaerbeek ou de la Région de Bruxelles-Capitale, nous affirmons qu'ils sont révélateurs des difficultés et de situations de nonaccès aux droits subies par une partie de la population bruxelloise.

« C'est trop compliqué. Il y a trop de machines. Tout est devenu robot. Il faut savoir lire »

Carte non signée, Schaerbeek.

« Pas beaucoup de guichets. Tout type de demandes (logement) n'est pas accessible. Les offres, opportunités difficiles à savoir, uniquement pour le très peu de personnes qui le savent. »

Mariam, Bruxelles-Ville.

Les cartons montrent aussi le rôle qu'ont dû assumer les proches des personnes en détresse, ainsi que par les travailleur-euse-s de première ligne qui les accompagnent : ils-elles sont contraint-e-s de laisser de côté leurs activités et tâches pour aider leurs parents ou leur public à accéder aux services communaux.

« Depuis le Corona j'ai eu des problèmes pour prendre rendez-vous à la commune pour le renouvellement de papiers d'identité. Il faut que ma fille m'aide, si elle n'est pas là, je ne sais pas le faire car on ne répond plus au téléphone. »

Carte non signée, pas de code postal.

« Impossible d'avoir un rdv en présentiel à la commune pour faire ma demande de renouvellement de carte de séjour. Tout doit se faire par mail avec le scan des documents. C'est ma conseillère emploi qui a dû faire la démarche avec moi. »

Aminata, Schaerbeek.

Les derniers chiffres sont inquiétants :
40% des Belges de 16 à 74 ans sont en situation de **vulnérabilité numérique** en 2023.
Source: Baromètre de l'inclusion numérique Fondation Roi Baudouin 2024

Nous demandons à la commune d'agir !

NOUS VOULONS DES SERVICES COMMUNAUX DE QUALITÉ ET ACCESSIBLES :

- PHYSIQUEMENT
- SANS RENDEZ-VOUS
- PLUSIEURS CRÉNAUX HORAIRES
- TOUT TYPE DE DEMANDE
- AVEC DU PERSONNEL FORMÉ

Partagez l'information autour de vous !

Pour plus d'information sur l'action ou compléter votre carton en ligne : <https://cartonjaune-gelekaart.carrd.co>

156 cartes ont été récoltées.

154 cartes incluent la réponse à une, deux ou aux trois des questions posées :

- Vous avez été confronté-e à une situation d'exclusion ? Partagez-nous votre expérience ;
- Prénom ;
- Code postal.

90% des personnes qui ont répondu ont écrit leur nom.

Si nous considérons le prénom comme un indicateur du genre, nous pouvons affirmer que 80 cartes (51%) ont été signées par des femmes,

45 cartes (29%) par des hommes.

15 cartes ont été signées avec des noms de famille ou des prénoms épicènes et 16 avec des prénoms que nous ne savons pas classer (10% et 10% respectivement).

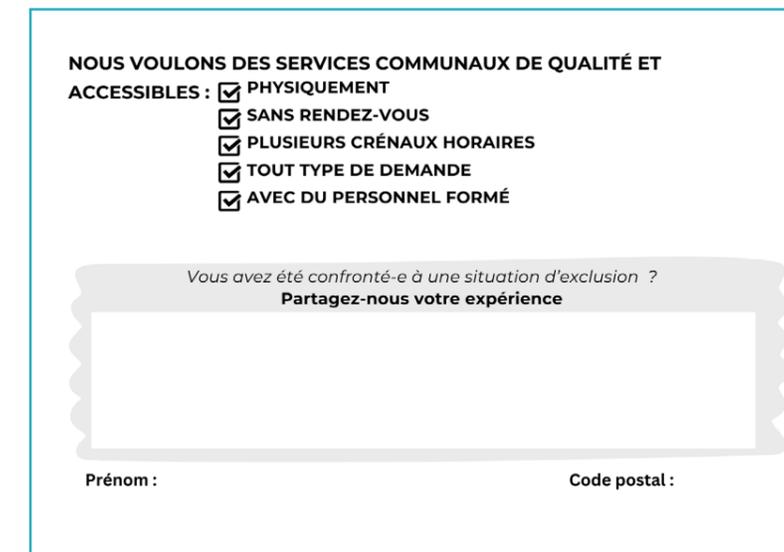
94% des personnes indiquent un code postal.

La majeure partie des cartes alertent d'une situation d'exclusion vécue dans la commune de Schaerbeek (116 cartes, 74%), c'est la commune où les cartons ont été le plus distribués.

Le reste des cartes se répartissent entre 11 communes de la Région: Bruxelles-Ville (7 cartes), Saint-Josse-ten-Noode (5 cartes), Molenbeek (4 cartes), Ixelles (3), Saint-Gilles (2), Anderlecht (2), Ganshoren (2), Etterbeek (1), Jette (1), Evere (1) et Uccle (1).

90% (139) des cartes partagent une expérience d'exclusion.

Étant donné le format carte (10 cm par 15 cm) et l'espace donné à l'écrit, nous avons reçu des textes courts, entre 5 et 60 mots, en français et en néerlandais.



Les situations d'exclusion décrites

Nous avons décidé d'analyser les témoignages en fonction de la difficulté signalée et du service communal pointé par la personne.

Si bien 90% des cartons jaunes partagent une expérience d'exclusion, seulement 83% (130) des signalements mentionnent une difficulté avec un service communal.

6% expriment une difficulté qui n'a pas un lien direct avec les services communaux et 11% n'en invoquent aucune.

Nous avons classifié les 130 difficultés « recevables » en 3 catégories: des difficultés avec les outils numériques (47%), des guichets et des téléphones peu accessibles (24%) et le besoin d'aide et la complexité des démarches à faire (12%).

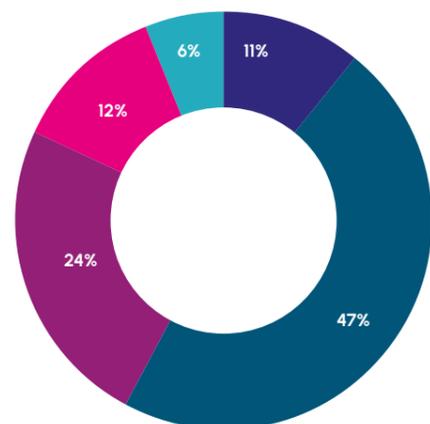
Par rapport aux services communaux signalés, seulement 40% des répondant-e-s ont pointé du doigt un service communal spécifique, 55% n'ont cité aucun service et 4% ont désigné des services qui ne sont pas communaux. Plusieurs services communaux ont été nommés: service population, état civil, enfance-éducation, culture, sport, médiation, logement, stationnement, urbanisme.

Le service population est le plus critiqué, 23 personnes ont exprimé des critiques par rapport à ce service ou une démarche gérée par ce service (16%).

10 personnes se plaignent de l'impossibilité de voir un agent ou agente de la commune pour demander la nationalité dans le service état civil (7%), la plupart de Schaerbeek. 6 répondantes et un répondant pointent les services en lien avec l'enfance: crèche, école, stage (4%).

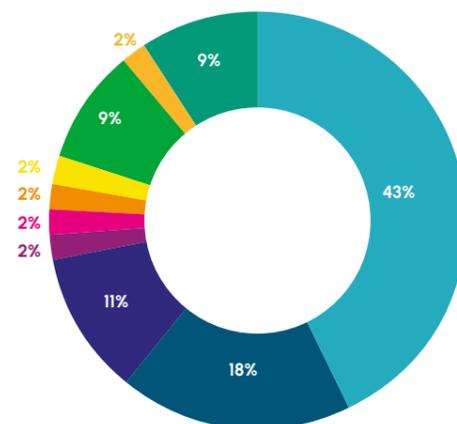
Le service stationnement est aussi cité à plusieurs reprises. Certain-e-s citoyen-ne-s ont exprimé leurs difficultés pour postuler à la commune (5 hommes schaerbeekois).

Type de difficultés signalées



- Des difficultés avec le numérique
- Des guichets et des téléphones peu accessibles
- Besoin d'aide et complexité des démarches
- Autre sujet
- Rien écrit

Services communaux signalés



- Service population
- État civil
- Enfance-Éducation
- Culture
- Sport
- Service médiation
- Service logement
- Stationnement
- Urbanisme
- Trouver un emploi dans la commune

Les difficultés avec les outils numériques

47% (74) des signalements dénoncent des difficultés d'accès aux services communaux à cause de la numérisation de ces services. Ces difficultés sont pointées particulièrement par les répondants considérés « hommes » (56% de leurs difficultés).

Notamment, certains droits et services proposés par la commune ne sont accessibles que par la voie numérique, 19% (30) des répondantes et des répondants s'en plaignent. Trois services sont souvent dénoncés comme tenant des démarches exclusivement en ligne.

D'abord, les services communaux en lien avec l'enfance : les inscriptions aux crèches, aux stages, aux garderies et aux repas chauds dans les écoles communales de Schaerbeek (les 6 signalements sont dans cette commune) sont accessibles uniquement en ligne.

« Inscription aux garderies et repas chauds par internet pour les écoles communales de Schaerbeek. »

Hélène, Schaerbeek.

Ensuite, le service population : demander une carte de séjour, un regroupement familial, une composition de ménage, un casier judiciaire ou acter un changement d'adresse sont des démarches qui impliquent souvent le passage par le numérique. Plusieurs communes sont pointées du doigt.

« J'ai demandé une compo de ménage et on m'a dit de le faire en ligne, je suis MALVOYANTE »

'X', Schaerbeek.

« Impossible de s'inscrire à sa nouvelle adresse sur place. »

Abdoulaye, pas de code postal.

Le service de l'état civil est nommé à cause des demandes de nationalité. 8 habitantes et habitants de Schaerbeek sollicitent de pouvoir poser des questions à une personne sur la manière de réaliser cette démarche.

Tenant compte du fait qu'il s'agit d'une démarche très complexe, c'est-à-dire avec une conditionnalité marquée et qui implique beaucoup de documents,

il n'est pas étonnant que plusieurs personnes demandent la possibilité de poser des questions directement aux travailleurs et travailleuses de la commune :

« Lors d'une demande de nationalité, aucune possibilité d'avoir rdv avec une personne de la commune pour poser des questions par rapport au dossier à constituer. Tout se fait uniquement par mail. Il n'est pas non plus possible de poser une question par téléphone. Seule solution communiquer via ping-pong de mails. Tous les documents doivent être scannés et envoyés en pièce jointe. Pourquoi ne peut-on pas les déposer sur place et que la commune se charge de les scanner et de directement dire si le dossier est complet ou non ? »

Cédric, Schaerbeek.

La question du stationnement (réserver une place de parking ou avoir une carte de parking en tant que visiteur-euse) a aussi fait l'objet de plusieurs plaintes provenant de différentes communes.

« Hier je suis allée à l'administration communale d'Ixelles. Je déménage, et j'avais des questions concernant une demande de réservation d'emplacement de parking pour le jour du déménagement. La personne de l'accueil me renvoyait automatiquement sur le site web. J'ai dit que j'avais des problèmes d'ordi et voulais un guichet. »

Cécile, Ixelles.

Les difficultés pour demander un rendez-vous autrement qu'en ligne et l'obligation d'avoir un email sont aussi dénoncées à plusieurs reprises (9%, 14 personnes).

Plus d'hommes que de femmes se plaignent de ces obstacles aux services communaux.

« Je n'ai pas d'adresse email pour prendre rendez-vous »

Khaled, Saint-Gilles.

Les démarches signalées qui supposent d'envoyer un mail impliquent souvent des personnes étrangères : regroupement familial, demande de nationalité ou renouvellement du titre de séjour :

« Personne à la commune ne veut m'expliquer le dossier pour le regroupement familial. Je dois tout faire tout seul et envoyer par mail uniquement »

Reza, Schaerbeek.

4% des signalements (7 personnes) dénoncent qu'il y a « trop de numérisation ».

« Trop de numérique exclut les personnes sans formation »

Demarein, Schaerbeek.

L'obligation de passer par une borne et de scanner des documents sont aussi dénoncées, ainsi que les problèmes techniques (3%, 5 personnes).

« Avant il y avait une personne physique à l'accueil qui nous indiquait où aller, maintenant c'est une borne avec un écran... Je ne peux plus y aller seule. »

Arbia, Schaerbeek.

« Distributeur de tickets à la commune était en panne mais le monsieur ne voulait pas m'aider. Je pensais que c'était moi qui ne comprenais pas j'avais honte »

Daouia, pas de code postal.

Peu d'accessibilité aux guichets et aux téléphones

24% (38 personnes) des signalements dénoncent des guichets et des services téléphoniques peu accessibles.

Ces difficultés sont pointées plus souvent par les « femmes » (28%) que par les « hommes » (13%).

Moins de 30% (10 personnes) de ces signalements pointent un service communal en particulier.

Notamment, 12% (18) des signalements se plaignent du manque de guichets, du manque de personnel aux guichets ou du fait qu'il n'y a pas de guichets ouverts sans rendez-vous (des permanences).

Ces cartons pointent plusieurs communes.

« Pas assez de guichets humains »

Fawda, Bruxelles-Ville.

« Te weinig mensen aan de loketten (Trop peu de monde aux guichets) »

Carina, Schaerbeek.

C'est pourquoi, il n'est pas étonnant que le mauvais accueil (4% des répondantes et répondants), les délais trop longs (2%) ou le fait que personne ne réponde au téléphone (3%) soient aussi pointés du doigt par la population.

« L'accueil au guichet population est inhumain. On voit bien que le personnel en lien avec les citoyens est sous pression et n'a plus aucune empathie avec les situations des citoyens. Une maman s'est fait enguirlander pour le bruit fait par ses enfants. On lui a dit qu'elle pourrait mettre ses enfants dans un chenil... »

Angela, Schaerbeek.

« RDV : délai trop long »

Mustafa, Molenbeek.

*« Il mois que j'attends mon permis d'urbanisme!!
Le temps que les primes Révolution s'arrêtent!
Vous allez payer mes travaux à ce prix ?? »*

Narjiss, Schaerbeek.

« Ils demandent par téléphone. Et ils répondent pas. Trop numérisation »

Rahima, Schaerbeek.

Les problèmes avec la langue sont aussi relayés par plusieurs personnes.

« Donnez accès pour ceux qui ne parle pas bien Français (Traduction) ».

Brahim, Saint-Josse-ten-Noode.

Certaines cartes pointent le fait que les personnes concernées ne savent pas lire et écrire. Nous n'avons pas classé ces cartes autour de cette situation sinon sur base de la difficulté évoquée avec les services communaux. Mais, nous voudrions signaler que la population en difficulté avec le langage écrit est particulièrement fragilisée face à la réduction des canaux de communication oraux (guichet et téléphone).

« Pour une demande de changement d'adresse, l'employée de la commune a renvoyé madame et lui a demandé de faire la demande par mail. Or, cette personne ne sait ni lire ni écrire et n'est donc pas en capacité d'envoyer un mail. »

Meriem, Saint-Josse-ten-Noode.

Besoin d'aide et complexité des démarches

Presque 12% des signalements reçus (18 personnes) pointent le besoin d'aide ou la complexité des démarches. Pour 6% des répondants et répondantes (9 personnes), le problème demeure dans la complexité des démarches. Ces personnes sont toutes schaarbeekoises.

4% (donc 6 femmes et 1 homme) citent comme soucis la dépendance aux associations pour faire leurs démarches. Il s'agit de 6 personnes schaarbeekoises et une habitante de Saint-Josse. Parmi les 7 témoignages : des personnes qui sont devenues dépendantes et des travailleuses de première ligne qui sont contraintes d'aider leurs publics.

« Je ne peux plus me débrouiller seule. Je dois systématiquement dépendre de services sociaux pour obtenir mes droits. »

Annie, Schaerbeek.

« J'avais l'intention de faire la demande de chèques sport à la Commune comme je le faisais habituellement. Je n'ai pas bien compris pourquoi ce n'est plus possible. Je suis ressortie avec un papier pour envoyer un mail. Finalement le service social l'a fait en ligne pour moi. Je n'aurai jamais su le faire seule. »

Khadija, Schaerbeek.

« En tant que conseillère droit au logement, beaucoup de nos usagers se tournent vers nous pour des démarches qui ne relèvent pas de notre compétence, car ils rencontrent des difficultés à les réaliser en ligne ou à joindre le personnel public par téléphone. »

Wassila, Schaerbeek.

1% des citoyens demandent plus d'aide pour faire les démarches en ligne (2 hommes de Ganshoren).

« In Ganshoren is er te weinig mogelijkheid om met je digitale vragen terecht te kunnen. Er is een goed gesubsidieerde open computerruimte maar deze is weinig toegankelijk. Na de verkiezingen zou ik graag een permanentie zien waar mensen terecht kunnen met al hun digitale vragen. (À Ganshoren, il y a trop peu de possibilités d'accompagner vos questions numériques. Il y a bien une salle informatique ouverte et subventionnée, mais elle n'est pas très accessible. Après les élections, j'aimerais qu'il y ait un lieu permanent où les gens puissent poser toutes leurs questions numériques.) »

Frank, Ganshoren.

Que nous disent ces 156 cartes jaunes ?

Exposés le 9 octobre sur la place communale de Schaerbeek, une semaine avant les élections communales, ces cartons jaunes symbolisent des avertissements d'une population fragilisée par une numérisation des administrations communales trop rapide et peu réfléchie.

Les guichets et les services téléphoniques souffrent souvent d'un sous-investissement, avec des travailleurs et travailleuses qui ne peuvent pas répondre aux questions que leur posent les citoyen-ne-s, ni aux guichets (peu ou pas accessibles) ni par téléphone.

L'obligation de demander rendez-vous en ligne, d'écrire un mail, d'envoyer des documents scannés et d'utiliser une borne sont des obstacles difficiles ou même insurmontables pour certain-e-s de nos concitoyen-ne-s.

Les travailleuses et les travailleurs des associations doivent souvent pallier le manque d'accessibilité des services communaux vis-à-vis d'une population qui désormais ne sait plus demander une carte d'identité à la commune sans l'aide de quelqu'un.

Plus de femmes que d'hommes, francophones et néerlandophones, beaucoup de Schaerbeekois-e-s, dénoncent l'obligation de passer par le numérique ou le manque de guichets et de services de qualité pour avoir accès à des droits et des services fondamentaux : renouveler la carte d'identité, changer d'adresse, solliciter une crèche...

Un carton jaune est un avertissement.

Faudra-t-il donner un carton rouge pour que les autorités écoutent les doléances d'une population vulnérabilisée ?

CRÉDAF Lire et Écrire Bruxelles est reconnue par la COCOF comme Centre régional pour le développement de l'alphabétisation et de 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, et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Cofinancé par l'Union européenne.

