

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

SYNTHÈSE



Lire et Ecrire
Bruxelles

Iria GALVÁN CASTAÑO
Avril 2022

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 IRISbox¹ 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.

.....
¹ 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 sociale². 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.

.....
² 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.

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

