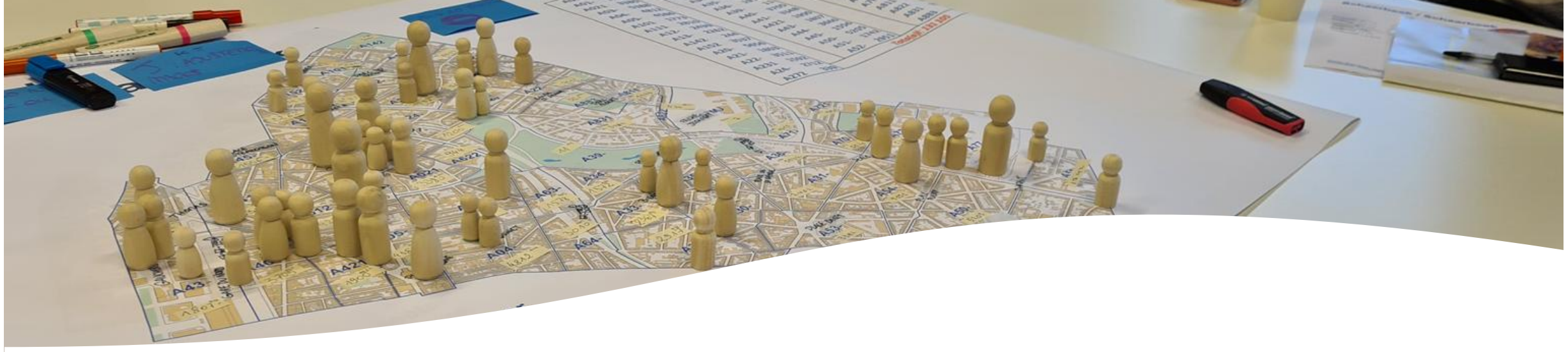


Présentation du Monitoring Social 2.0

GT Exclusion Numérique

CPAS OCMW 1030 CSS

CPAS OCMW 1030

Coordination Sociale Schaerbeek

COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

CPAS OCMW 1030 CSS

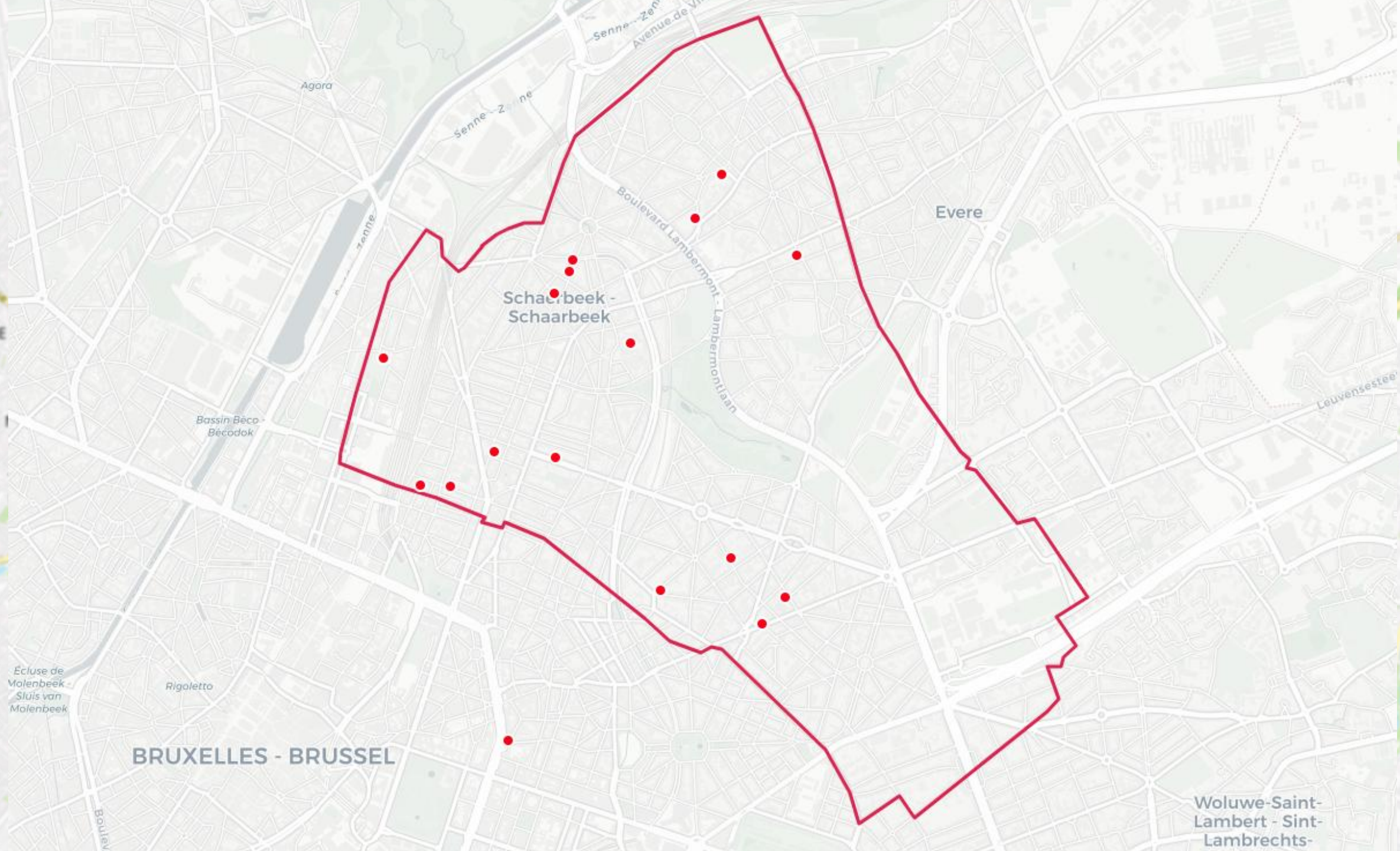
Méthodologie

Cadre général et volume des démarches

- 4/08/2025 au 15/10/2025 = 11 semaines
- Partenaires : 15 associations et 2 dispositifs communaux ou para-communaux
- Volume des démarches : 432 démarches numériques « à la place de » ou en accompagnement rapproché
- Objectif : montrer le travail invisibilisé et aller plus loin dans l'analyse (score de vulnérabilité, indice de fréquence, croisement vulnérabilité × réussite, non-recours, etc.).

Questionnaire

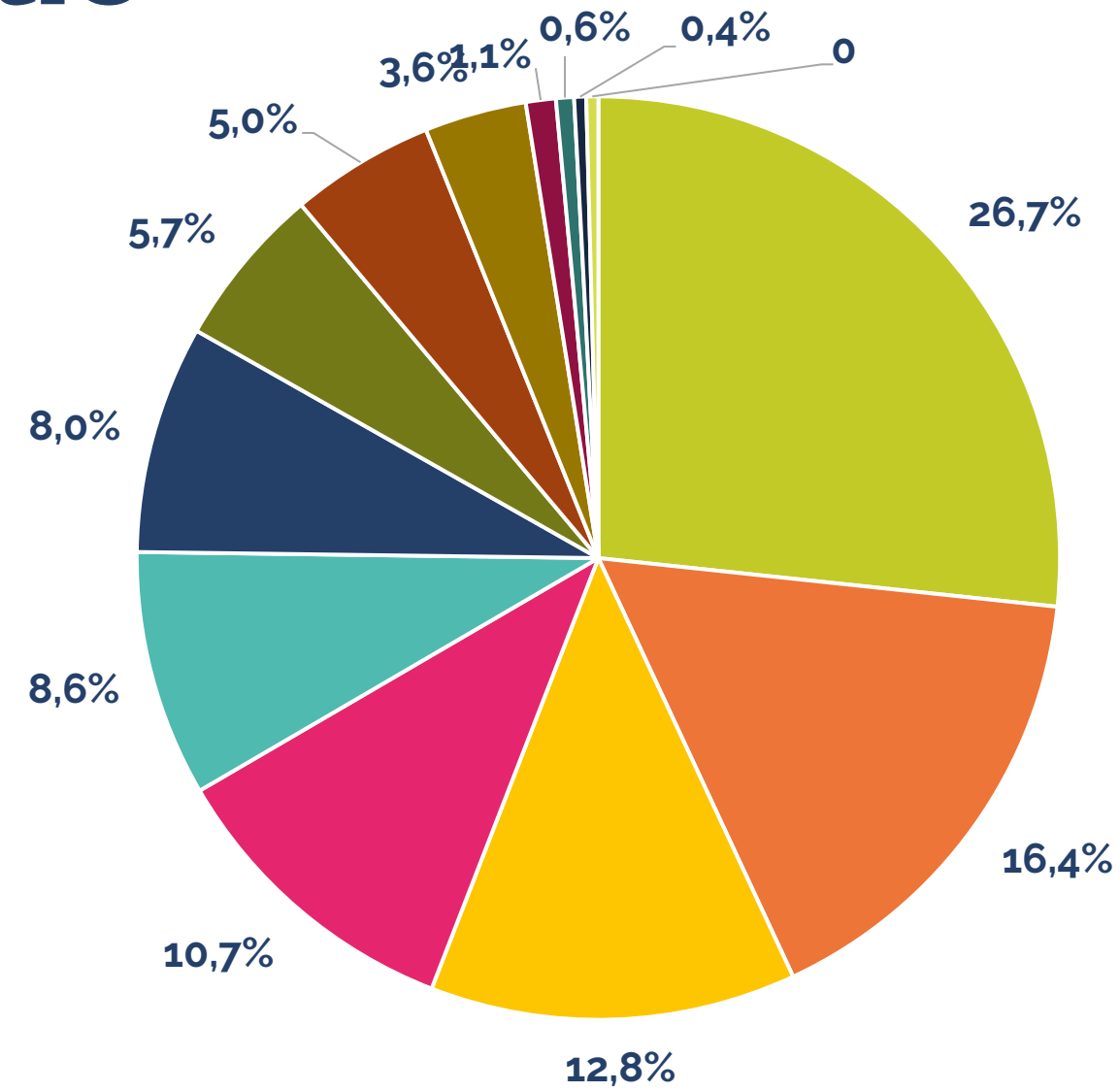
- Quelle institution remplacez-vous ?
- A quelle fréquence recevez-vous cette demande ?
- Combien de temps a pris la démarche ?
- Etes-vous parvenus à clôturer cette démarche ?
- Où travaillez-vous et quelle est votre fonction ?
- Quel est le profil du demandeur ?
- Dans quel quartier habite-t-il ?


Agora
Senne - Zenne
Avenue de Vilvorde
Boulevard Lambermont - Lambermontlaan
Evere
Schaerbeek - Schaarbeek
Bassin Béco - Bécodok
Écluse de Molenbeek - Sluis van Molenbeek
Rigoletto
BRUXELLES - BRUSSEL
Leuvensesteenweg
Woluwe-Saint-Lambert - Sint-Lambrechts-

CPAS OCMW 1030 CSS

Analyse des publics

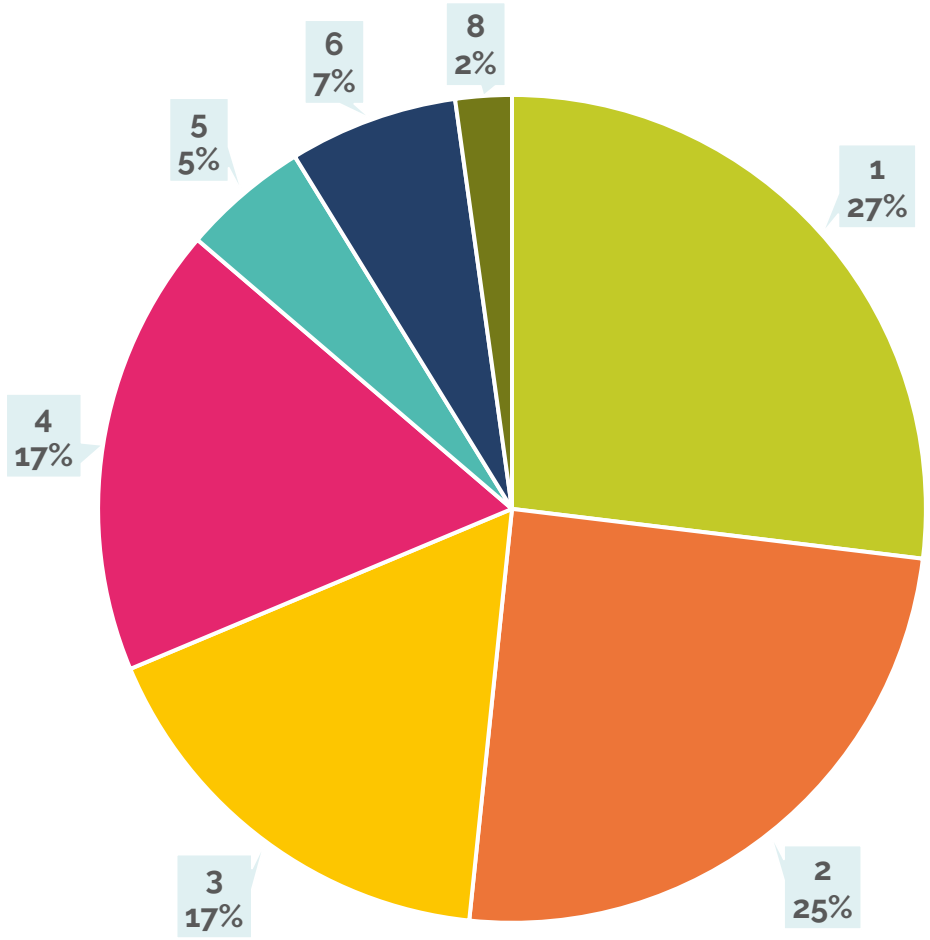
Public



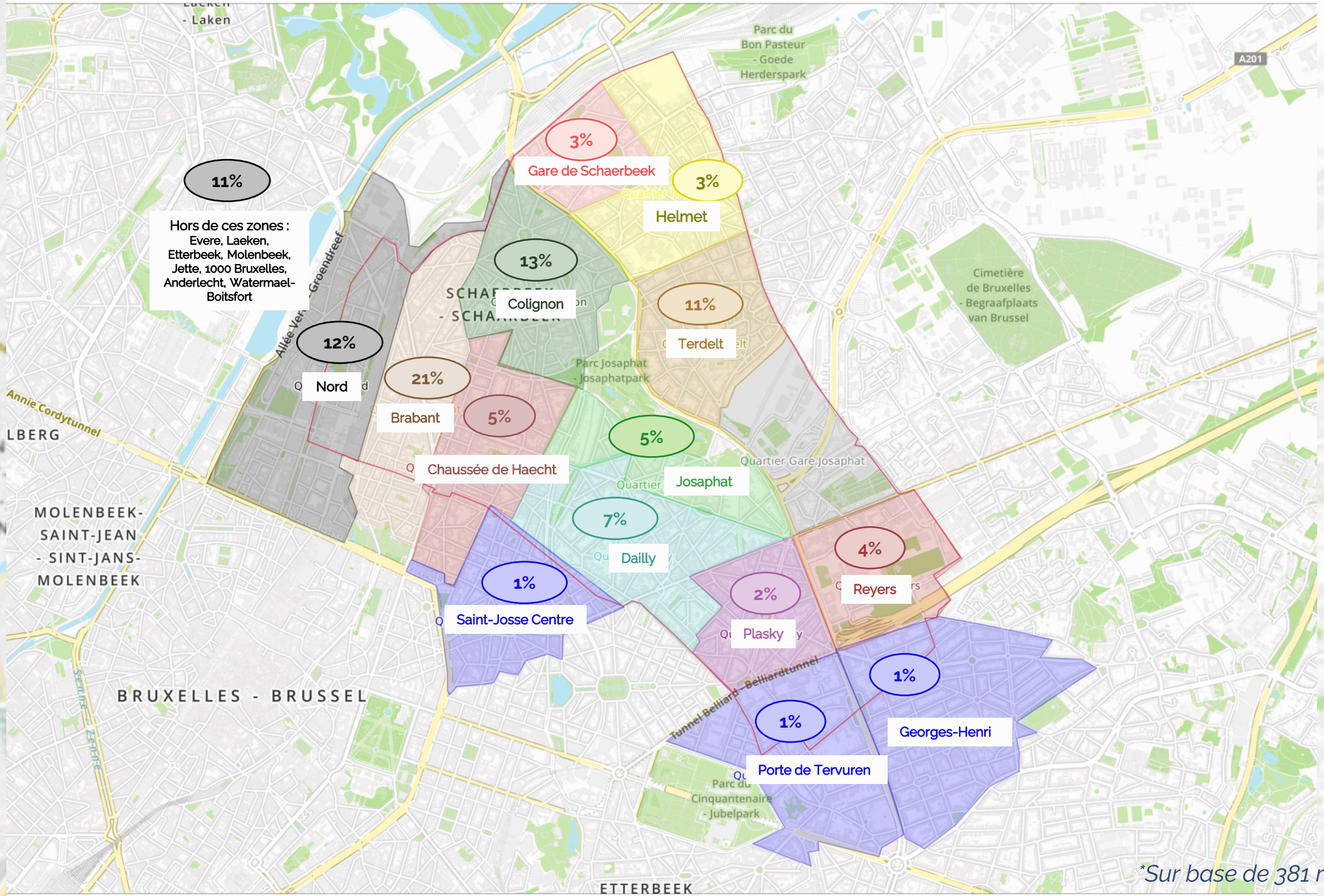
- Pas de matériel informatique
- Faible niveau de littéracie
- Personne âgée
- Pas de connexion internet
- CPAS
- Pas d'adresse e-mail
- Famille monoparentale
- Chercheur d'emploi
- Pas de smartphone
- SDF
- Jeune (18-25 ans)
- Sans compte bancaire
- Sans mutuelle

**Sur 205 réponses reçues*

Score de vulnérabilité*



*Sur 205 réponses reçues



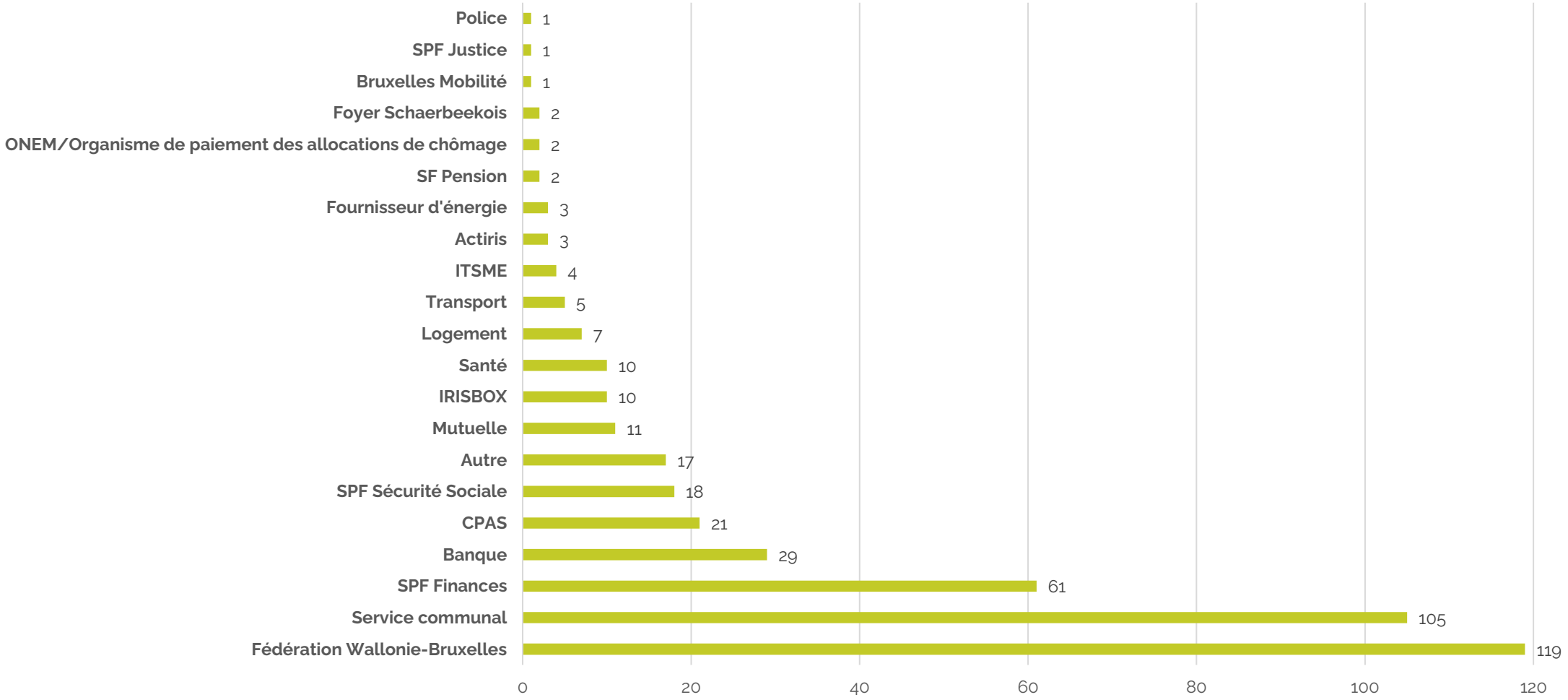
*Sur base de 381 réponses reçues

CPAS OCMW 1030 CSS

Analyse des demandes

Nombre de demandes

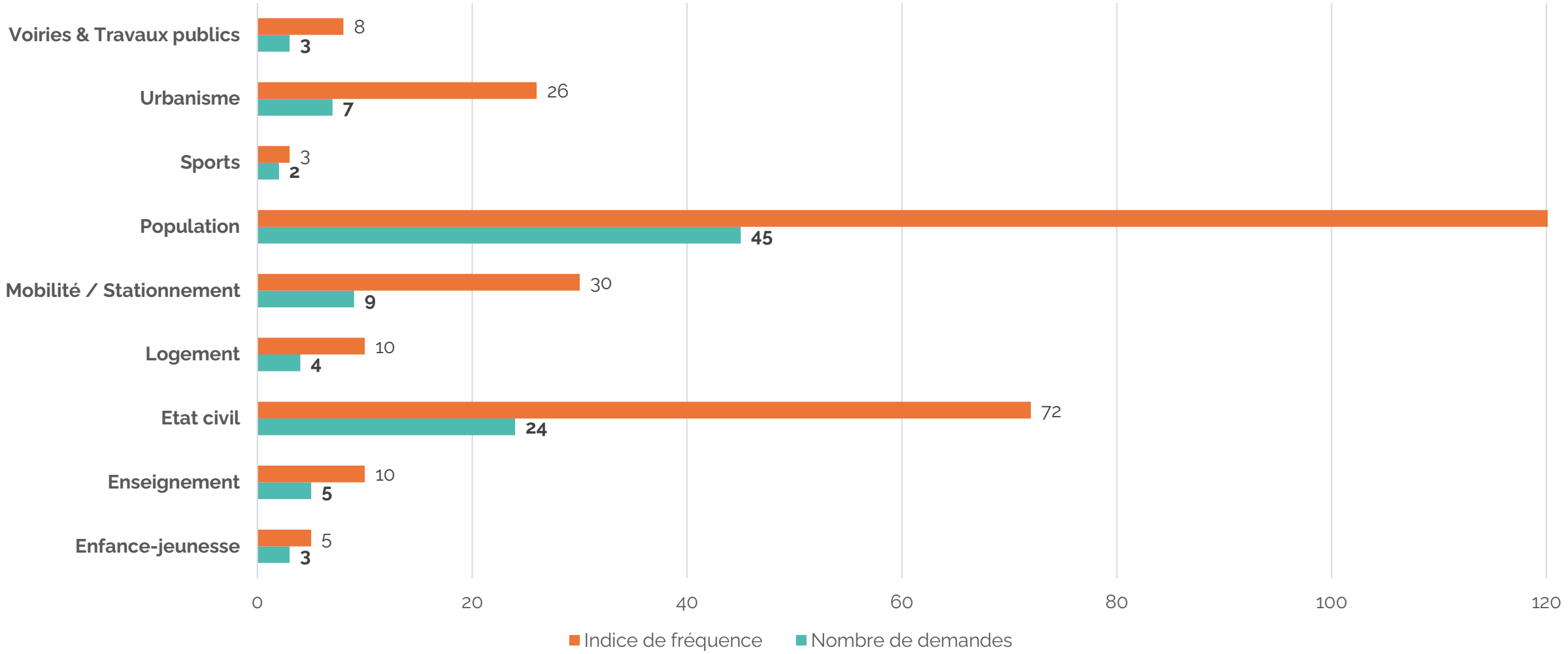
CPAS OCMW 1030 CSS



*Sur base de 432 réponses reçues

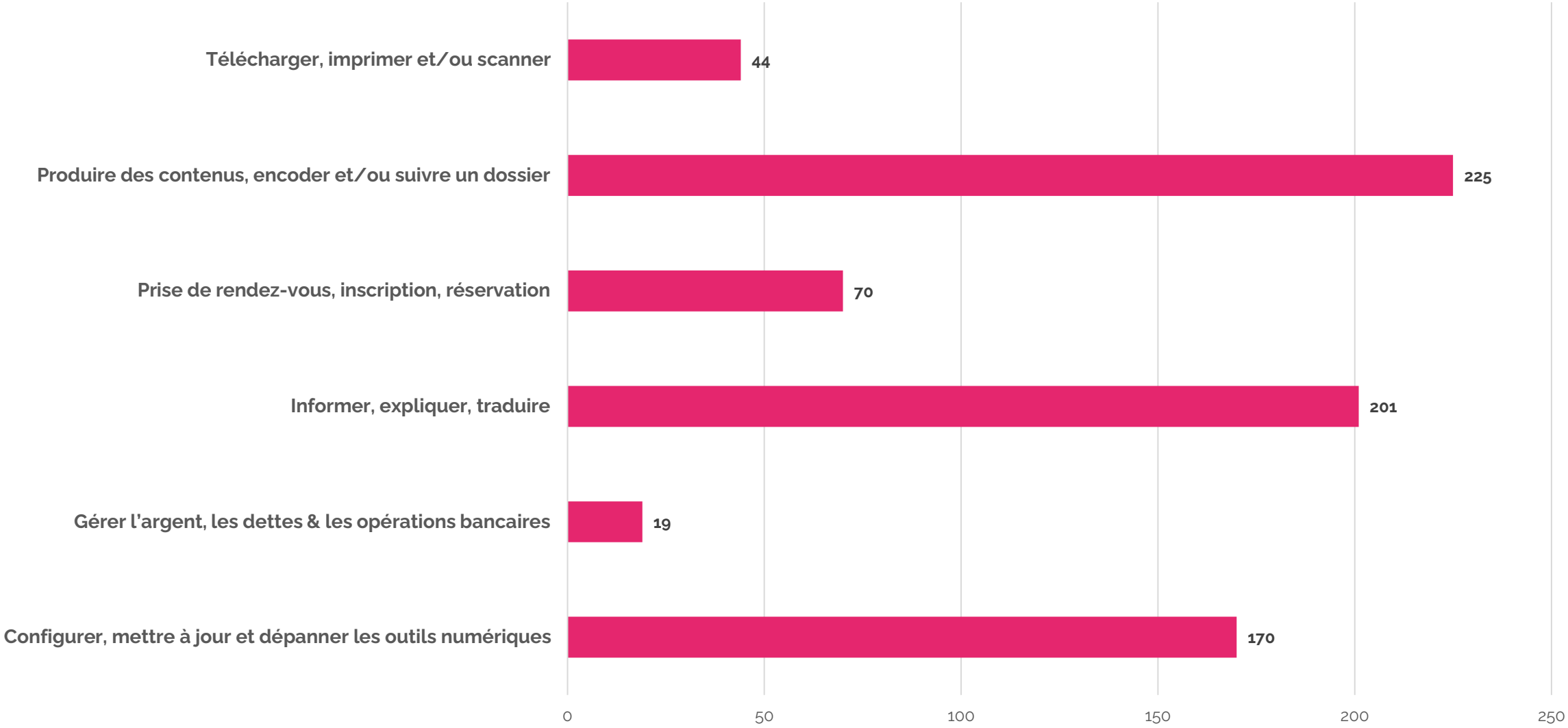
Demandes auprès des services communaux

CPAS OCMW 1030 CSS



Type de geste (par occurrence)

CPAS OCMW 1030 CSS



*Via un décodage de 258 réponses

Indice de fréquence : top 5

CPAS OCMW 1030 CSS

FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES

455

SCHAERBEEK 1030 SCHAARBEEK

304

myMINFIN

177



79

Service public fédéral Sécurité sociale

68

Démarches chronophages : top 4

CPAS OCMW 1030 CSS

Configurer ItsME

50'

Configurer MyActiris

45'

actiris.brussels
au coeur de l'emploi

Demandes pour les allocations de handicap ou APA

37,5'

Service public fédéral
Sécurité sociale

Introduire une prime

25'

IRISbox
e-administration
Paradigm

RENOLUTION
.brussels

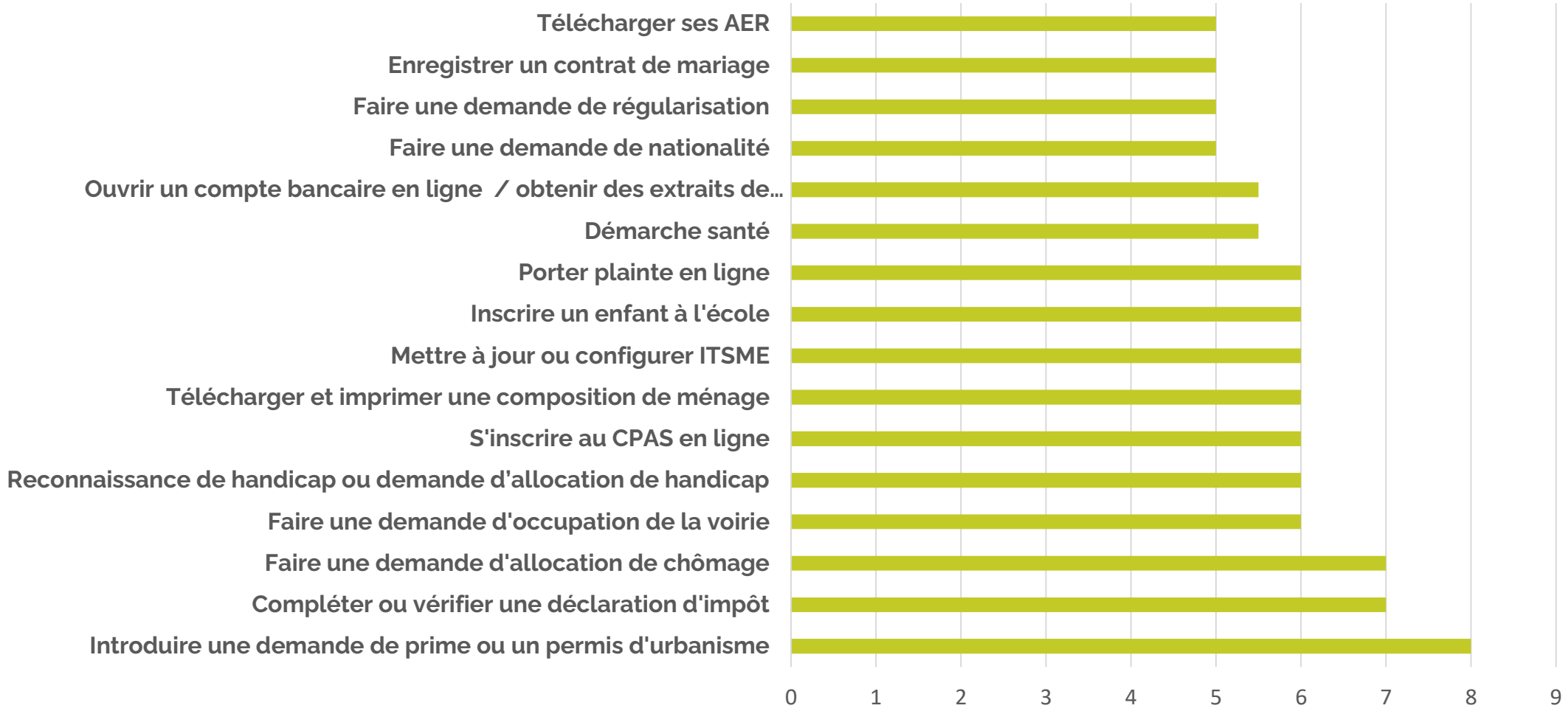
Score d'exposition aux exigences numériques

CPAS OCMW 1030 CSS

- Mesure la fragilité socio-numérique des habitants et le niveau d'exigences numériques des démarches imposées par les administrations
- 4 dimensions :
  - L'obligation de passer par le numérique
  - La complexité du parcours
  - Les exigences techniques et d'authentification
  - La manipulation de documents dématérialisés

Classement des démarches

CPAS OCMW 1030 CSS



CPAS OCMW 1030 CSS

Zoom sur ...

Zoom sur ITSME

CPAS OCMW 1030 CSS

Activation/Configuration demande :

- un **smartphone récent**, en état de marche, souvent personnel ;
- une **carte SIM active** ;
- une connexion Internet stable ;
- un **compte bancaire** dans une banque compatible
- un **accès à l'application bancaire** ;
- dans certains cas, le code PIN de la carte d'identité électronique.

Zoom sur IRISBOX

IRISbox e-administration Paradigm

CPAS OCMW 1030 CSS

Conditions:

- L'accès lui-même à IRISbox (via Itsme ou eID) ;
- La **navigation dans les menus**, en FR/NL, avec un vocabulaire administratif peu accessible ;
- La **compréhension du bon type de document** à demander ;
- La nécessité de **joindre des pièces justificatives** au bon format ce qui suppose un scanner ou un smartphone utilisé comme tel ;
- Le **paiement en ligne** éventuel, pour lequel il faut une carte bancaire, un lecteur ou une application bancaire, et la capacité à valider la transaction.

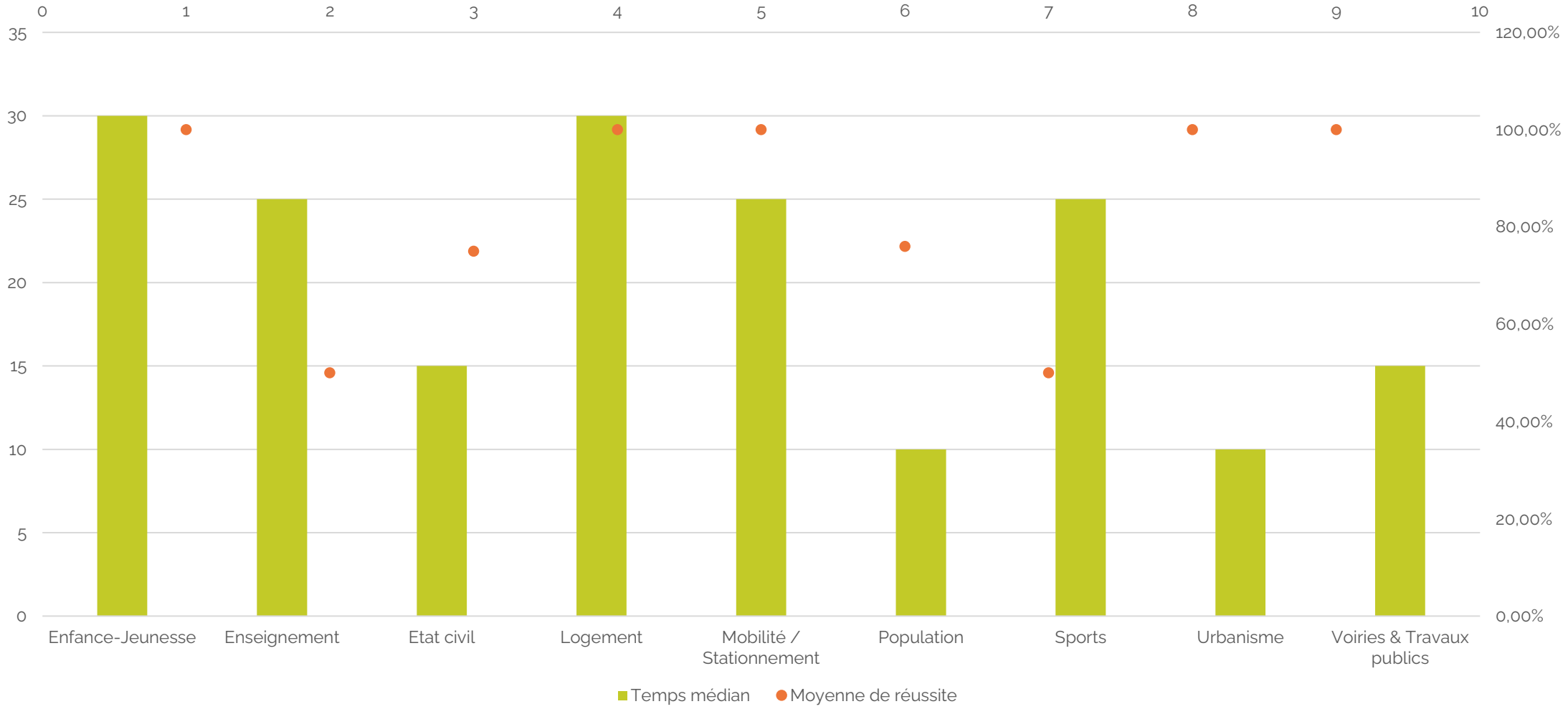
Zoom sur les services communaux

Type de demandes :

- Demandes d'actes (naissance, mariage…),
- Enregistrement de contrats de mariage,
- Démarches de nationalité ou de régularisation,
- Renouvellement de titre de séjour,
- Inscriptions des enfants (garderie, crèche, école),
- Demandes de chèques sport, recherche d'activités extrascolaires.

Occurrences x médiane temps x % réussite

CPAS OCMW 1030 CSS



Effets de la dématérialisation des services communaux

CPAS OCMW 1030 CSS

- **IRISBox** : 24h/24 – 7j/7, moins d'attente physique, possibilité de suivre sa demande en ligne.
- **Pour les publics vulnérables** : empilement de prérequis → complexité de la démarche
- **Pour les services Population et Etat Civil** : déplacement de la charge vers le secteur associatif
  - Créer les comptes,
  - Expliquer IRISbox,
  - Scanner / uploader les documents,
  - Décoder les messages d'erreur,

→ **Non recours aux droits**

→ **Source d'angoisse**

→ **Risque de rupture dans d'autres dossiers**

Glissement de mission en 2026

- Glissement de mission se stabilise -> déplacement structurel des missions administratives
- Travailleurs sociaux =
  - Guichets numériques ou guichet administratif de substitution
  - Technicien numérique
  - Gestionnaire de données sensibles
  - Support technique
  - Garants de droits
  - …

→ Le travail « en plus » fait partie intégrante (mais non reconnue) de la mission,

→ Confusion des rôles et responsabilités

→ Perte de sens et risques psycho-sociaux

→ Effet systémique : l'État se désinvestit, le terrain compense