

LE JOURNAL DES FAMILLES qui se remettent

DEBOUT

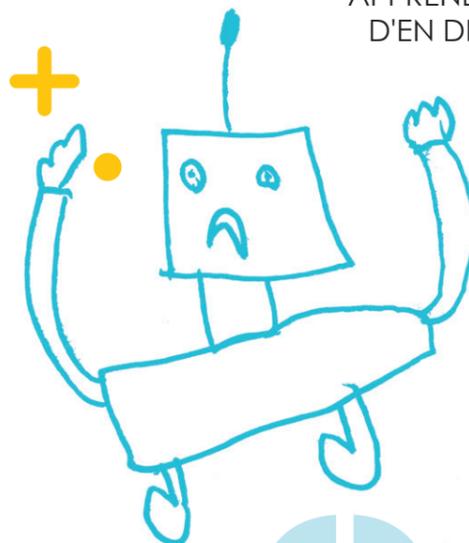
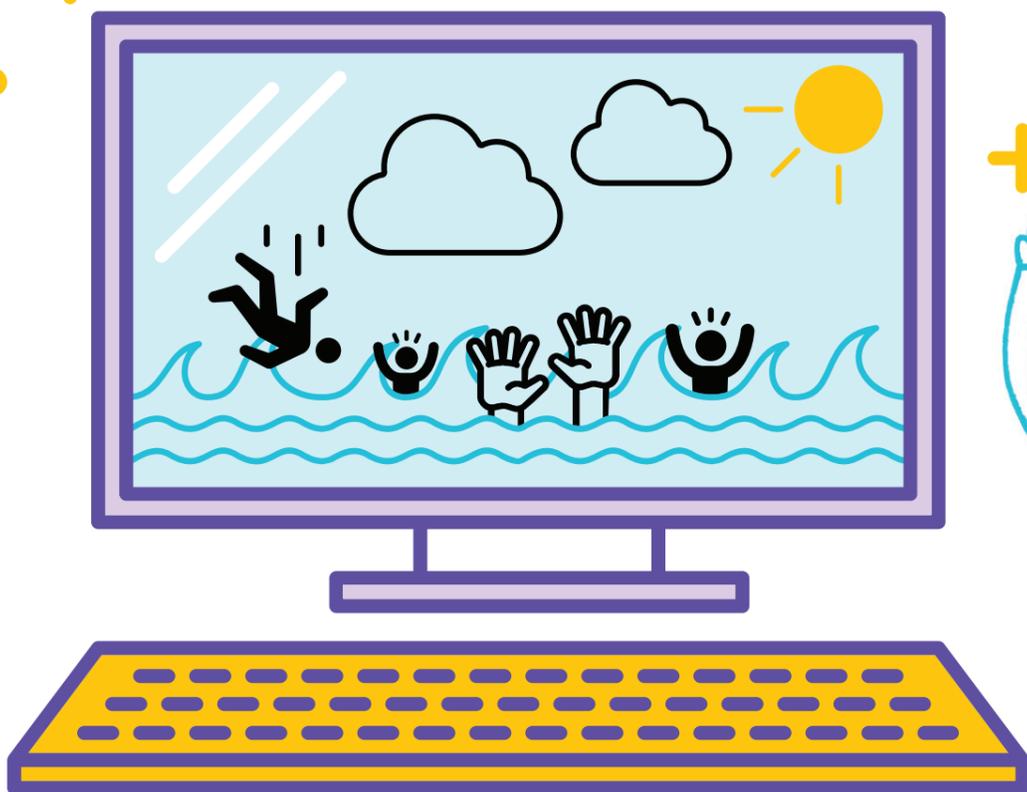
82^e

et se réunissent autour du **Pivot** du Maelbeek

Équipe de rédaction : Aïcha Abdelkader, Greg Vancampenhoudt, Julie Emery, Christiane Libbrecht, Marie-Ange Liétard, Maria Pizarro et Sandrine Dapsens. La conception, les interviews, les photos numériques et la frappe sont entièrement réalisés par l'équipe de rédaction sauf mention spécifique. Mise en page : équipe du journal et Caroline Balon – Impression : Coyoteprint. Ce journal est rendu possible grâce au soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles, de la Commission Communautaire Française (COCOF) et de la Fédération Froidure dans le cadre des actions de lutte contre la pauvreté de l'asbl Promotion Communautaire – Le Pivot.

Ed. resp.: Isabelle Copet, rue Philippe Bauca, 163 - 1040 Bruxelles
Tél. 0471 64 68 79 – Email: lepivot@lepivot.be

SI TU AS EU LA CHANCE D'APPRENDRE
À LIRE, MERCI DE LIRE CE JOURNAL
À CELUI QUI N'A PAS ENCORE PU
APPRENDRE, ET LUI PERMETTRE AINSI
D'EN DECOUVRIR LES RICHESSES!



**NOUS NE
SOMMES
PAS DES
ROBOTS!**

**NOUS VOULONS
DU RESPECT, NOUS
VOULONS DES
GUICHETS**

ÉDITO

Le gouvernement bruxellois veut une ville «Bruxelles numérique».

Il veut imposer (par une ordonnance = une loi) aux administrations régionales et communales bruxelloises comme Actiris, les CPAS ou les communes, de rendre leurs services, disponibles en ligne et de communiquer avec les citoyens par internet. Par contre, ce texte n'impose pas aux administrations de maintenir un guichet humain, en parallèle de ce «guichet numérique». L'objectif de la mesure est clair: le digital va devenir la règle, il n'y aura quasiment plus de documents papiers ni de contacts humains dans l'administration. C'est ce qu'on appelle le «digital par défaut». tiré de La Libre Belgique du 14/11/2022

Maria : «Réfléchir ensemble sur la place du numérique dans nos vies, c'était intéressant et aussi difficile car il y a énormément d'enjeux nous avons dû beaucoup nous informer.»

Christiane dite Mémé : «Beaucoup de personnes âgées ont du mal avec internet. Et, au téléphone, on doit vite taper le numéro pour avoir la bonne personne, ça va trop vite pour nous.»

Greg : «Utiliser le numérique pour des démarches administratives: envoyer des mails, remplir des documents en ligne, c'est compliqué pour moi. J'ai peur qu'on n'ait pas le choix face à la numérisation et je trouve qu'il faut garder suffisamment de guichets ouverts. C'est plus facile de parler de vive voix avec quelqu'un que de l'expliquer par téléphone ou d'être seul face à son ordinateur. Quand je suis perdu, j'abandonne et j'imagine que je ne suis pas le seul.»

Julie : «Au départ, j'ai trouvé le thème du numérique un peu compliqué. J'ai apprécié qu'on aille vers l'extérieur pour en apprendre plus. Nous avons participé à une manif, nous sommes allés rencontrer des apprenants en informatique, nous avons animé un débat au Pivot, c'était très intéressant. J'ai constaté que je ne suis pas la seule à avoir des difficultés pour faire des démarches par internet.»

Marie-Ange : «Moi je suis pour qu'on garde les guichets: 'On veut du respect, on veut des guichets!'

J'ai peur que malgré les manifestations, le gouvernement bruxellois n'écoute pas les citoyens.»

Aïcha : «Pour moi, faire des démarches administratives par internet, c'est comme si j'entrais dans un tunnel dont je ne saurais pas sortir.»

ON VEUT DU RESPECT, ON VEUT DES GUICHETS!

NOUS NE SOMMES PAS DES ROBOTS!

Depuis de nombreux mois, des centaines d'associations, des citoyens, des citoyennes, des mouvements, des syndicats se mobilisent pour que l'ordonnance (loi) «Bruxelles numérique» qui prévoit de remplacer la plupart des guichets par des démarches via internet, soit adaptée aux besoins de la population.

En direct de la manifestation contre l'ordonnance Bruxelles numérique à Anderlecht le mardi 18 avril 2023.

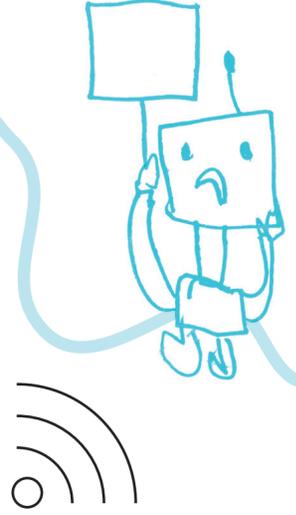
L'équipe des journalistes du Debout est allée à une des manifestations, organisée pour contester ce projet de «Bruxelles numérique». Celle-ci avait lieu devant la Maison communale d'Anderlecht.

DES SERVICES PUBLICS ACCESSIBLES

«Nous manifestons aujourd'hui pour deux raisons: d'abord pour demander des guichets physiques et des services téléphoniques accessibles et de qualité dans les services publics à Anderlecht et dans les autres communes.

Ce que nous voulons, c'est construire ensemble une ville humaine où tous les citoyens ont accès aux droits et aux services.»

Daniel Flincker Lire et Ecrire Bruxelles



ON A BESOIN DE CONTACTS HUMAINS, PAS D'UN MONDE VIRTUEL

«Quand on veut avoir une administration au téléphone, on nous dit de taper tel ou tel chiffre et, à la fin, on te dit de réessayer plus tard car il n'y a personne de disponible. Ça te prend parfois 3 jours pour avoir un rdv et ce rdv est dans 3 mois!»

«J'ai expliqué à des employés de ma commune que je ne savais pas utiliser un ordinateur ni mon téléphone pour prendre un rdv, ils m'ont répondu que c'était obligatoire de prendre le rdv en ligne. Ils m'ont dit de chercher quelqu'un pour m'aider.»

«Si on supprime les guichets, ce sont plein de personnes qui vont être au chômage.»

«Pensez à nous qui ne savons ni lire, ni écrire, nous voulons des guichets où l'on peut expliquer notre situation.»

«Un monsieur âgé avait besoin de retirer de l'argent à la banque, il avait oublié son code mais personne n'était là pour l'aider. Plus de guichets, plus de personnel. Ce monsieur n'a pas pu faire ses courses.»

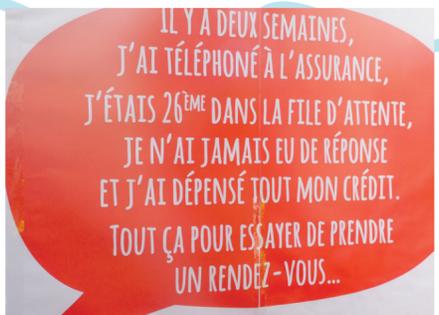
«Je remplis ma déclaration pour les contributions sur internet, on me signale que le dossier est en cours de traitement. 3 mois après, on me dit qu'il manque un document que je dois fournir dans un certain délai. Je n'y arrive pas, j'ai besoin d'aide humaine, pas d'informatique.»

«Pour trouver du travail via intérim, je ne peux plus aller sur place, on me demande de m'inscrire via internet et d'y ajouter tous les documents, je n'y arrive pas.»

«J'ai besoin d'une attestation de pension pour mon logement social, on me demande de le faire par internet, c'est difficile, je suis obligé de demander de l'aide à ma famille. Avant, le service Pension envoyait le papier par la poste.»



«Je dois m'inscrire par internet pour demander qu'on m'envoie une carte bancaire par la poste. Je paie la banque, pourquoi dois-je travailler à leur place? C'est trop compliqué pour moi qui suis âgé.»



«J'ai déménagé et je veux m'inscrire à la commune, je dois prendre rdv par internet, je n'y arrive pas, je n'ai personne pour m'aider, je suis sans domicile officiel et ça fait 3 mois que ça dure, je suis très stressée.»

« Si vous fermez tous les guichets, vous poussez les gens, qui ne savent pas utiliser l'ordinateur, à l'exclusion. Ils perdront leurs droits.

On a besoin de contacts humains pour nous aider dans les démarches administratives, sinon nous courrons à la catastrophe.»



4 BRUXELLOIS SUR 10 ONT DES DIFFICULTÉS AVEC LE NUMÉRIQUE

Plusieurs associations ont pris la parole (voir la liste ci-dessous)¹. Voici un résumé de ce qui a été dit sur la fermeture des guichets et l'ordonnance «Bruxelles numérique».



• Presque la moitié des habitants de Bruxelles (4 Bruxellois sur 10) ont des difficultés avec le numérique ou en sont exclus (pas d'internet, pas d'ordinateur...)

• Culpabilité pour ceux qui n'y arrivent pas. Pour beaucoup de personnes en rupture numérique, elles ne se disent pas: «c'est mal foutu!» Non, elles se disent: «je ne vais jamais y arriver, je suis un moins que rien, la société va trop vite pour moi».

¹ Maison des Enfants d'Anderlecht et Lire et Écrire Anderlecht, Le syndicat des Immenses, Info-sourd Bruxelles, Maison de quartier du Peterbos, Max vzw, Le gang des vieux en colère, Les ateliers du soleil, Fédération des services sociaux, Habitants des images, Réseau Caban, Lire et Écrire St Gilles, CSC Bruxelles-travailleurs et travailleuses sans emploi, Centre alpha de Molenbeek

• Ce sont les personnes qui en ont le plus besoin qui vont souffrir de la perte de contacts humains dans le cadre administratif.

• Conséquences immenses pour les sans chez soi: comment faire des démarches quand on n'a ni ordinateur, ni internet ni chez soi? Les décideurs politiques oublient ceux qui n'y arriveront jamais.

• Perte d'autonomie et de vie intime. Quand une personne doit faire toutes ses démarches via un.e assistant.e social.e, la personne perd totalement son autonomie, et le travailleur social entre dans la vie personnelle de la personne.



• Perte d'accès aux droits. Les services publics doivent garantir l'accessibilité aux droits par des guichets et le contact humain. L'accès aux droits dépend de l'accueil, l'accueil dépend de l'humain et quand on n'a pas d'humains pour accueillir, on s'éloigne de ces droits.

• Cette question du numérique concerne tout le monde et pas seulement les publics fragilisés.

• Pas assez de finances. Il n'y a pas assez de moyens pour former la population au numérique ni pour engager des personnes pour l'aider si elle n'y arrive pas. Le gouvernement compte sur les EPN (Espaces publics numériques) pour former la population mais ceux-ci n'ont aucun moyen financier.



• Difficultés de langue et de connaissance de la lecture et de l'écriture (40% des Bruxellois). Pour les personnes ne parlant pas ou peu le français, pour les personnes ne sachant ni lire ni écrire ou qui éprouvent des difficultés à le faire, utiliser les guichets numériques est quasi impossible.

• Les travailleurs sociaux font le travail des services publics

• et ne peuvent plus faire correctement leur travail de base. Cela les empêche de prendre le temps de discuter, d'aller chercher les gens là où ils sont...

• Il est temps de régler le numérique pour protéger nos droits, pour protéger notre santé mentale, notre santé physique, et pour protéger notre vie privée, notre travail, nos enfants, pour protéger la Terre.

• Besoin d'un débat. Il faut que tout le monde prenne conscience de la place que prend le numérique dans nos vies sans notre accord. Ce sont nous, les citoyens, qui allons expliquer aux experts du numérique ce qui est une menace pour nous et notre démocratie.

LE NUMÉRIQUE, C'EST PRATIQUE, MAIS À QUEL PRIX?

«4 Bruxellois sur 10, 1 Belge sur 2 et 75 % des personnes peu qualifiées ont des difficultés avec le numérique. Ces chiffres ne cessent d'augmenter et ils ne tiennent même pas compte des plus de 75 ans. Les autorités veulent faire de Bruxelles, une ville numérique, elles appellent cela une Smart city, une ville intelligente. Mais en quoi la ville est intelligente si elle exclut la moitié de ses citoyens?»

Demandez-vous si c'est le futur, une technologie numérique qui polluera, dans deux ans, deux fois plus que le secteur aérien.

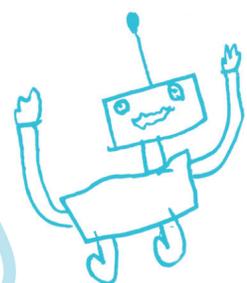
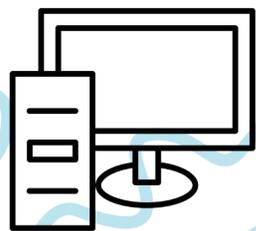
Nous pensons que la place du numérique doit faire l'objet d'un large débat public, c'est une question de société qui concerne tout le monde.»

Daniel Flincker Lire et Ecrire Bruxelles



LA PLACE DU NUMÉRIQUE DANS NOTRE VIE

Le samedi 29 avril 2023, les adultes qui se rassemblent au Pivo, ont débattu sur la place du numérique dans leur vie. Que ce soit à la banque, pour avoir un document à la commune, un rendez-vous médical, remplir sa déclaration d'impôts, ... Tout passe de plus en plus par le numérique, et cela va encore augmenter avec l'ordonnance «Bruxelles numérique!» Cela rend les démarches compliquées pour beaucoup de personnes.



Marie-Françoise : Je suis allée à la banque, j'avais besoin de la preuve que je paie une assurance incendie. La dame me dit que je n'ai pas d'assurance, puis je lui montre sur mon appli que je paie chaque mois pour cette assurance. Elle me dit : «ah oui, je vais commander votre papier et vous appellerai quand il sera là.» C'est quoi ce cirque ? Ils veulent bien de mon argent, mais pour imprimer directement un papier de preuve, ils font tout un tas de démarches.

A la mutuelle, j'avais rentré toutes les preuves que mes enfants sont encore aux études mais, sur l'ordinateur, c'était marqué qu'ils travaillaient, ça a eu des conséquences sur mon revenu.



Et puis, comme le fait remarquer **Mireille** : «S'il n'y a plus personne aux guichets, il y aura plus de chômage car que feront les personnes dont c'était le métier de renseigner et d'aider les gens dans leurs démarches?»

Rebecca complète : «Le numérique enlève du personnel, du boulot et l'Etat doit payer moins de personnes. Qui est gagnant ? Pas moi.»



ÉLEVER SES ENFANTS À L'HEURE D'INTERNET

Les contacts avec l'école par internet
Les parents le constatent de plus en plus : les contacts avec l'école se font de plus en plus par des applications et plus par des papiers ni des contacts humains. C'est très compliqué pour ceux qui ne maîtrisent pas le numérique et la lecture.

Mireille : «Si je n'ai pas internet, comment je fais ? Même pour commander les photos de l'école, c'est en ligne!»

Marie-Françoise : «Tout est par internet à l'école de mes enfants : le journal de classe, le bulletin, ... J'ai demandé au format papier et ils rouspètent.»

Mireille : Dans l'école de ma fille, ils utilisent une application qui ne fonctionne que sur les smartphones Apple. Mais tout le monde ne peut pas se payer un Apple!»

Angélique : «Dans l'école de ma fille, ils utilisent aussi une application mais ils continuent de remplir un journal de classe papier. Ils font les deux, donc je n'ai pas de problème.»

Julie : «J'ai dû m'y reprendre à plusieurs reprises pour installer la nouvelle application des écoles d'Auderghem. Ceux qui ont installé l'appli sont prioritaires pour avoir les photos de classe par exemple. Ce n'est pas juste pour ceux qui n'ont pas réussi à l'installer.»

Angélique : «Quand je reçois des infos via l'appli et que je ne les comprends pas, je vais voir la secrétaire de l'école.»

Difficile d'élever nos enfants avec tous ces écrans

Marie-Françoise : «On nous dit qu'il ne faut pas laisser les enfants trop devant les écrans mais, dans les écoles, on leur demande plein de choses à faire avec un ordinateur. Mais moi, je ne peux pas offrir d'ordinateur à mes enfants et ils sont pénalisés à l'école.»

Ea : «Je trouve que les enfants sont assez vulnérables face au numérique. C'est un grand danger parce qu'au niveau du développement cérébral, c'est très mauvais. Ils ont besoin de stimulations, d'interactions. L'éducation au numérique va être primordiale.»

Florence : «J'essaie de limiter le temps sur les écrans de mon fils mais ce n'est pas facile. Je veux qu'il prenne l'air aussi. Il passe des heures et des heures sur le téléphone si tu le laisses faire. Je regarde ce qu'il regarde parce que, parfois, il regarde des choses qui ne sont pas de son âge.»

J'essaie de laisser mon téléphone de côté, moi aussi, comme ça on fait des activités ensemble. Qu'il ne se dise pas : 'Tiens, mes parents n'ont pas d'attention pour moi, alors je prends le téléphone'. Il m'a dit : 'Maman, quand tu es sur ton téléphone, tu ne me regardes pas et moi, je manque d'attention'.



David : «Ma fille est trop sur les écrans. Être trop sur les écrans, ça abîme la vue. De plus en plus d'enfants deviennent myopes.»

Sandrine : «C'est difficile de mettre des limites car, dans les familles des copains, on n'en met pas spécialement, et alors ils rouspètent et comparent. C'est un combat de tous les jours et je ne gagne pas toujours.»

Lucas : «La mère de mes enfants a mis un contrôle parental sur le gsm. Au bout d'un certain temps, le gsm se coupe.»

Rebecca : «Sur Tik Tok, il n'y a pas de barrières, on y voit du X qui apparaît sans que tu n'aies rien demandé.»

Philippe : «Le numérique, ça tue les relations sociales au sein même des familles.»

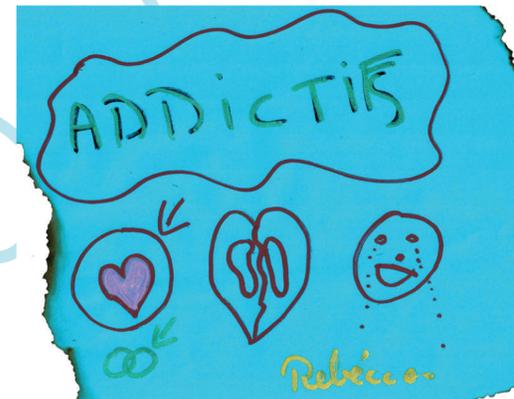
LE CITOYEN REMPLACE LES EMPLOYÉS

Les citoyens doivent prendre en charge de plus en plus de tâches. Ce n'est pas normal. Avoir des services publics de qualité et accessibles est un droit.

Titi : «Les hôpitaux nous renvoient sans cesse à internet, mais ils n'hésitent pas à te faire courir. On m'a fait courir entre deux hôpitaux du même groupe pour récupérer mon dossier médical. Pourquoi là, par internet, ça ne fonctionne pas ? Pourquoi je dois me déplacer pour avoir mon dossier alors que tout est centralisé ?»

Marie-Françoise : «Mon père de 87 ans a pris rendez-vous à la banque par téléphone. On lui dit de venir, puis on refuse de faire ce qu'il demande. Il n'y a plus aucun service bancaire. Ils ont ton argent, mais ne rendent aucun service en échange.»

Mireille : «C'est très compliqué de remplir la déclaration d'impôts par internet. Ils m'ont proposé de faire la déclaration par téléphone, j'ai dit que je n'aimais pas, et j'ai demandé un rdv. Le guichet, c'est le respect, le contact et on peut expliquer des cas compliqués et ça garde les emplois des gens qui travaillent aux guichets.»



LE NUMÉRIQUE CRÉE UNE DÉPENDANCE ENTRE CEUX QUI SAVENT ET CEUX QUI NE SAVENT PAS L'UTILISER

Annie : «Moi, je ne sais pas utiliser le numérique. J'ai un ordinateur mais je ne l'emploie pas. Mon téléphone, c'est limite.»

Quand je dois faire quelque chose sur l'ordinateur, je demande soit à mon époux, soit à mon neveu.»

Angélique : «Je travaille avec des personnes âgées et elles ne savent pas utiliser internet : tu as beau leur expliquer, c'est compliqué pour elles, elles ont besoin d'aide extérieure.»

Marie-Françoise : «Ce n'est pas seulement pour les personnes âgées que c'est compliqué ! Moi aussi, je dois parfois demander de l'aide à mes enfants!»

Florence : «C'est plutôt mon compagnon qui s'occupe des démarches par ordinateur.»

Philippe : «Tu peux demander à des amis mais il faut 100% de confiance.»

Sandrine : «La personne qui t'aide à rentrer ta déclaration d'impôts, elle a une vision sur tout ce que tu gagnes.»

Luca : «Pour moi, faire des démarches par ordinateur, c'est trop compliqué, je demande de l'aide car je suis perdu, c'est du charabia. Heureusement, il y a une assistante sociale au travail en qui j'ai confiance.»

LE NUMÉRIQUE FACILITE LA VIE POUR CERTAINES CHOSES

Titi: «Au travail, on communique par mail, tout est envoyé directement au service quand quelque chose ne fonctionne pas. On ne doit pas se déplacer. Pour moi, le numérique facilite mon travail au quotidien.»



Angélique: «C'est un gain de temps quand ça fonctionne. Le numérique est pratique, je n'ai pas de souci avec internet, mais ce que je trouve dommage, c'est qu'avant tu avais la personne en face, il y avait de l'humanité, ce n'est plus le cas maintenant.»



Annie: «Pour la déclaration d'impôts, tu ne dois plus rien faire, tout est pré-rempli, ça c'est une bonne chose!»

Titi: «Heureusement qu'on a eu internet pendant le covid! On a pu communiquer, se distraire et avoir accès à certains services en ligne.»

Mireille: «Ma fille est dysphasique, de pouvoir travailler sur tablette à l'école, ça l'aide.»

LES PERSONNES RISQUENT DE PERDRE LEURS DROITS OU DE NE PAS Y AVOIR ACCÈS

Mireille: «Depuis la mort de Théo, j'ai dû beaucoup me débrouiller. On m'a dit d'aller sur Myminfon ou sur ltsme pour avoir les documents nécessaires pour mettre en ordre ma situation administrative. On m'a montré et puis j'ai dû me débrouiller.»

Tu es seul face au numérique. Heureusement que j'ai un fils qui se débrouille, il m'a aidée. J'ai dû envoyer toutes sortes de documents par mail. C'est beaucoup de chipotages.

Les gens qui ne s'en sortent pas avec l'informatique risquent de perdre leurs droits.»

Julie: «J'avais un dossier à remplir, avec justificatifs. J'ai dû demander les justificatifs auprès de l'hôpital, qui me les a envoyés par mail et puis j'ai dû les imprimer pour l'institution qui les veut par papier mais ça coûte cher car j'avais 70 pages à imprimer et à envoyer par la poste. Et on ne peut pas aller sur place pour déposer le dossier.»



DE MOINS EN MOINS DE CONTACTS HUMAINS

Mireille: «Depuis qu'il y a internet, les gens restent plus chez eux, il y a de moins de contacts humains.»

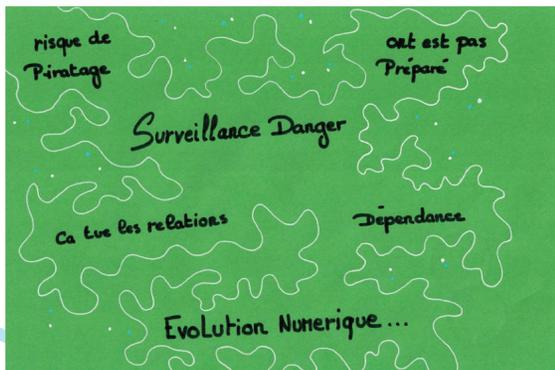
MF: «Le peu de contacts humains que tu as avec les administrations, ils te disent: 'oui mais cette démarche-là se fait par internet'»

Ce n'est pas toujours facile d'exprimer les choses mais avec quelqu'un en face de soi, on peut s'expliquer pour que la personne comprenne notre situation, mais avec un répondeur, ce n'est pas possible ...

Le numérique permet des communications courtes et brèves et il n'y a pas de nuance.»

Ea: «Le numérique permet de garder contact avec des gens dont on n'est pas proche physiquement, mais à la fois, ça peut nous empêcher d'avoir des relations sociales parce qu'il y a beaucoup d'enfermement, on n'a rien envie de faire, on peut rester toute la journée sur notre téléphone dans notre lit.»

Rebecca: «Quand on décède, on est juste des chiffres jusqu'au cimetière. On est des chiffres, plus des êtres humains.»



LES ROBOTS AU SERVICE DE LA SANTÉ

David: «Je pense que pour des interventions très très difficiles, qu'on ne peut pas faire à la main, avoir une aide robotisée, c'est bien. Les caméras, les scanners, la radiologie aident à voir où est le problème de santé et à le traiter plus vite et mieux.»



RISQUE DE NE PLUS AVOIR ACCÈS À RIEN

Marie-Françoise: «Si un jour, il y a une longue panne générale d'électricité, on sera bien embêté car on n'aura plus accès à rien.»

L'autre jour, j'ai appelé ma mutuelle et ils ne pouvaient m'aider car le réseau était en panne.»

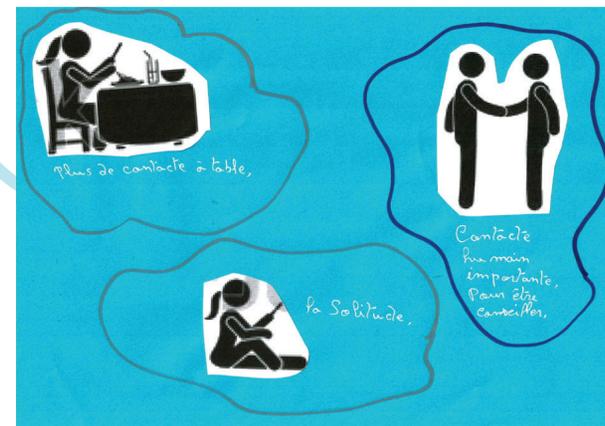
Angélique: «Pour inscrire ma fille au stage des vacances de printemps, on me dit que ça se fait par internet, à partir de tel jour à telle heure. Et à 8h05', il n'y avait plus de place! Tandis qu'avant, tu allais sur place.»

Annie: «On nous rend dépendant de l'ordinateur et, une fois que ça ne fonctionne plus, on ne peut plus faire aucune démarche.»

David: «Si un système est piraté, il est souvent ralenti et il faut un temps de réparation plus ou moins long.»

Il y a quelques mois, plusieurs hôpitaux ont été piratés, les Urgences étaient bondées, c'était catastrophique, ... on attendait 7 heures ou même 8 heures, car il fallait revenir au papier.»

Philippe: «Je ne veux pas dramatiser mais, en cas de guerre, on n'a plus accès à rien si tout est numérisé. Il y a une dépendance au numérique.»



RISQUE POUR LES DONNÉES PERSONNELLES

Angélique: «Je n'aime pas que tout le monde ait accès à mon numéro de gsm car je reçois plein d'appels pour vendre des choses.»

David: «Le désavantage du numérique, c'est qu'on peut avoir plus facilement accès à nos données personnelles. Quand des gens mal-faisants veulent hacker le système, toutes les données de n'importe qui peuvent être vues ou lues. Je me sens surveillé.»

Mireille: «Il y a un risque qu'on te prenne tes données personnelles.»

RISQUE D'ÊTRE ARNAQUÉ, HARCELÉ EN LIGNE

Angélique: «Il y a aussi les arnaques sur les réseaux sociaux, des gens qui se font prendre pour une amie par exemple, pour te demander de l'argent.»

Annie: «C'est ce que j'ai eu, mais la personne s'est énervée et m'a mal parlé: ça m'a mis la puce à l'oreille mais j'ai continué et j'ai fini par lui envoyer le code. Je suis allée directement à la banque et ils ont su retrouver le pirate, et m'ont remboursé l'argent qu'on m'avait pris.»

Angélique: «Pas mal de jeunes se suicident car ils sont harcelés sur les réseaux sociaux.»

Annie: «Moi je suis tombée une fois sur des photos avec des petits enfants. J'ai téléphoné à la police.»

Titi: «Il y a une dame qui parlait avec un gars sur internet et il lui demande de l'argent. Elle lui a donné à plusieurs reprises et elle s'est retrouvée à la rue.»

EN CONCLUSION

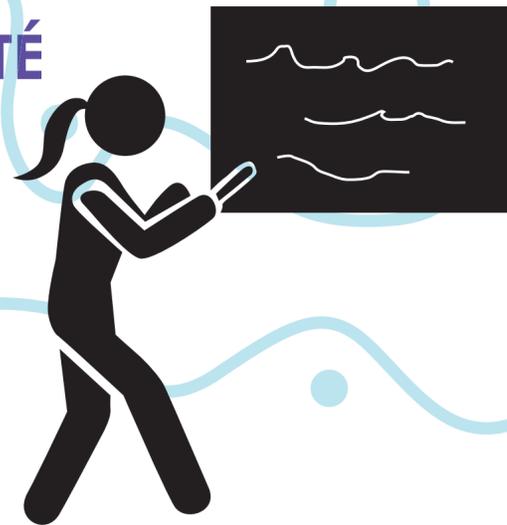
Il y a du pour et du contre pour l'usage du numérique, il faudrait le juste milieu.

Que le numérique aide au confort, d'accord, au bien-être, d'accord mais ce n'est pas le cas du remplacement des guichets par des machines. De plus, à faire appel sans cesse au numérique, on ne réfléchit plus par soi-même. Le numérique a des avantages et aussi des inconvénients. Il comporte aussi des risques.

Face à l'ordonnance 'Bruxelles numérique', des citoyens et associations se regroupent dans le Comité Humain du numérique pour écrire ensemble un Code du numérique afin que le numérique s'adapte à l'humain et non l'inverse.

Voir leur site et leurs vidéos sur: <https://codedunumerique.be/>

QUAND APPRENDRE L'INFORMATIQUE DEVIENT UNE NÉCESSITÉ ET AUSSI UNE OPPORTUNITÉ



Média Animation ASBL est un centre d'éducation aux médias. L'équipe Debout est allée à la rencontre de personnes qui suivent une formation de base en informatique à Haeren. Pour participer à cette formation, où l'on développe son autonomie dans l'utilisation des outils numériques. Pour participer à cette formation, il faut être reconnu en situation de handicap et être en recherche d'emploi.

Trois jours par semaine, Jérém, Muriel, Serge, Rachid, Soulaïmane, Liborio, Marcel et Sahamia viennent se former. Ils ont entre 21 ans et 56 ans.

Jérémy : J'apprends l'informatique pour avancer dans la vie active et apprendre à me débrouiller avec un ordinateur.

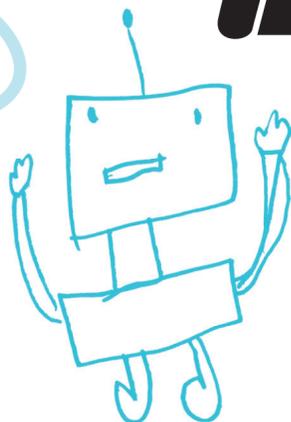
Muriel : Je suis des cours d'informatique car je fais une reconversion professionnelle.

Soulaïmane : Je suis des cours d'informatique pour faire de l'encodage de données, ça m'intéresse.

Rachid : Pour moi, l'informatique, c'est difficile mais, grâce aux formateurs, Arthur et Xavier, c'est plus facile.

Serge : Je suis la formation pour évoluer dans ma situation de handicap, afin de me retrouver une profession.

Marcel : J'ai arrêté de travailler à cause d'un accident; je suis venu ici pour approfondir mes compétences en informatique et trouver un nouvel emploi.



MOINS DE GUICHETS POUR LES DÉMARCHES ET PLUS D'INFORMATIQUE

Serge : Chaque être humain a besoin de communication et d'explications. Certains ont des difficultés à comprendre ce qui est demandé sur les formulaires en ligne et donc, seul devant l'ordinateur, ça peut poser problème. Ce qu'il faut, c'est un juste milieu entre la communication, les guichets ouverts et les démarches par internet.

Muriel : À la commune, pour obtenir un document, j'avais le choix entre employer une machine sur place ou le faire de la maison, par internet, via irisbox. Par la machine, c'était relativement simple, mais pour le faire à la maison via irisbox, c'est beaucoup plus compliqué. Il faut déjà avoir un itsme ou un lecteur de carte d'identité. Ce n'est pas toujours évident de s'y retrouver.

Itsme, je trouve cela pratique, mais ce n'est pas moi qui l'ai installé sur le téléphone, ce sont mes enfants. Ils sont plus doués que moi.

Jérémy : Quand je prends le train, il n'y a plus de guichet ouvert. Je ne m'en sors pas toujours pour prendre le ticket à la machine. Je dois alors demander de l'aide aux personnes aux alentours. Quand on arrive dans des petites gares, il n'y a plus personne à qui demander son chemin ou de l'aide.

Liborio : Depuis qu'il y a eu le Covid, les bureaux de mon syndicat sont beaucoup plus souvent fermés, et j'ai dû faire plein de démarches par téléphone: c'est plus compliqué par téléphone.

L'INFORMATIQUE

Serge : Au début, j'ai galéré avec mon ordinateur.

Rachid : Les enfants, les jeunes, ils sont nés avec l'informatique, pas nous. Je remarque que dans le bus, des tout petits enfants ont déjà un smartphone en main, au berceau!

Muriel : Quand j'explique ce que j'ai appris en informatique, mes enfants me disent: «oui oui, on connaît». Mais il y a des choses que j'apprends dans cette formation et qu'ils ne connaissent pas.

Sahamia : L'informatique n'est pas compliquée pour moi car j'avais déjà des cours d'informatique à l'école.

Liborio : J'apprécie l'informatique grâce aux formateurs sinon avant, je n'en faisais pas.

COMMENT ONT-ILS CONNU CETTE FORMATION ?

Marcel, Jérémie, Soulaïmane et Liborio ont connu cette formation par un service d'accompagnement.

Soulaïmane partage: «Je cherchais une formation en informatique depuis longtemps car cela m'intéresse beaucoup».

Muriel : C'est le service de consultation sociale d'Actiris qui m'a proposé de me remettre en douceur sur le chemin du travail.

Serge : C'est une assistante sociale qui m'a proposé de suivre une formation en informatique. Je trouve cela très intéressant et j'espère qu'elle pourra m'amener à obtenir un emploi malgré mon âge.

Rachid : Je suis jardinier, j'ai été longuement en congé maladie. Puis j'ai été au chômage. Actiris m'a envoyé dans un service d'accompagnement à Schaerbeek, et là, ils m'ont proposé cette formation en informatique. J'étais obligé de la faire sinon, ils me coupaient le chômage.

Sahamia : C'est une accompagnatrice de mon école qui m'a orientée vers cette formation.



BESOIN D'AIDE EN INFORMATIQUE

Jérémy : Je fais appel à mon beau-père et, depuis que je suis en formation, je demande aux formateurs.

Muriel : Moi, je fais appel à mon chéri, à mes enfants, à mes amis, à l'entourage.

Soulaïmane : Quand j'ai des difficultés, je recherche sur Google.

Je ne dois faire aucune démarche pour des papiers via internet, car j'ai un service d'accompagnement et un administrateur de biens qui le font.

Rachid : Je suis aidé par un service d'accompagnement et par mon frère.

Serge : J'ai l'aide d'un service d'accompagnement et d'une assistante sociale, mais j'essaie de me débrouiller tout seul. J'ai l'intention d'acheter un lecteur de cartes pour obtenir des documents via internet.

Marcel : Je suis dans une ASBL et je leur demande de l'aide pour les papiers.

DE MOINS EN MOINS DE CONTACTS HUMAINS

Muriel : Les jeunes ne profitent pas des moments simples de la vie, ils sont collés à leur gsm. Pour mes enfants, j'ai créé un «hôtel pour smartphones»: le soir, ils les y déposaient. Grâce à cela, nous avons des soirées pour nous, on faisait des jeux de société, on allait dehors.

Rachid : Les gens sont sur leur gsm, ils ne font pas attention: même en vélo, ils sont sur leur gsm! Depuis qu'il y a internet, les gens ont beaucoup changé. On parle sur le dos les uns des autres sur les réseaux sociaux. On ne crée plus de souvenirs ensemble.

Arthur : Avec les réseaux sociaux, on ne choisit pas avec qui on communique, on communique avec un grand groupe et notre publication peut être diffusée encore plus largement par d'autres sans qu'on le sache.

Jérémy : Sur les réseaux sociaux, les gens sont plus libres de s'exprimer et ça prend de l'ampleur. Et, du coup, dans la vraie vie, les gens se renferment sur eux-mêmes car il y a de moins en moins de contacts humains.

Marcel : Si tout se fait par internet, on n'a plus de contacts visuels, on n'a plus d'échanges. Les machines: oui, c'est bien, mais si tu te plantes? Si tu ne sais pas faire? Si tu n'es pas habitué à l'informatique: tu fais comment? Et les personnes plus âgées, comment vont-elles faire s'il n'y a plus de personnes au guichet pour les aider? Elles vont être perdues. Comment va-t-on les aider?

APPRENDRE À ÊTRE AUTONOME

Muriel : Par cette formation, on apprend à être autonome devant l'ordinateur. On apprend à utiliser différents logiciels, à faire des affiches, des cartes de visite...

Jérémy : On nous apprend aussi à trouver les fausses informations sur les réseaux sociaux pour ne pas se faire avoir dans la vie de tous les jours.

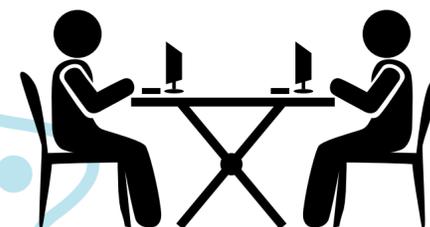
Soulaïmane : On apprend à utiliser les logiciels Office 365: Word, Excel,...

Que diriez-vous au Ministre de la transition numérique?

Serge : Attention! Il faut toujours garder la communication entre personnes. C'est toujours mieux expliqué que par internet. Et puis, s'il y a un bug informatique, que faites-vous?

Mettez-vous à l'écoute des citoyens, gardez des moyens pour nous aider humainement.

Soulaïmane : Si le Ministre veut mettre en ligne les services publics, il doit donner aux gens les moyens de se former et des avantages pour acheter le matériel informatique.





LÉON PIRET

Né à Namur le 4 décembre 1952, il est décédé à Ixelles le 16 mars 2023.

Léon était toujours là pour rendre service, il aimait mettre la main à la pâte. Il a activement participé à repeindre les locaux du Samedi du Lien, il venait aux fêtes où il faisait danser Odette, sa femme.

Belinda : « Mon papa était quelqu'un de généreux. Quand il pouvait rendre service, il le faisait avec plaisir. Certes, il avait un caractère fort et pas facile dont j'ai, en partie, hérité (hihihi). Il ne venait pas beaucoup au Pivot mais il aidait beaucoup pour les fêtes de fin d'année : il cuisinait, découpait la viande... Il est resté avec ma maman jusqu'au bout de sa vie : 49 ans de vie commune ! J'ai redé-

MARI D'ODETTE, PAPA DE BELINDA, FILS DE CAMILLE ET FRÈRE D'ARMANDE, NOUS A QUITTÉS

couvert mon papa il y a plusieurs années, je me suis très fort rapprochée de lui. C'était un bosseur et il aimait la pêche !

Sa mort a été si brutale. En 3 semaines, il nous a quittés à cause d'un cancer aux poumons. Son amour pour lui ne me quittera jamais. Je remercie mon mari pour son soutien et son aide, et je remercie mes amis. Je t'aime, papa ! »



JEANNETTE

UN « PILIER » DU PIVOT NOUS A QUITTÉE

Dès 1985, à 54 ans, tu t'es engagée Jeannette, pleinement, de nombreuses années avec les familles qui se rassemblent au Pivot, essentiellement dans le projet 'magasin' (vente de vêtements de seconde main et de jouets de Saint-Nicolas) ainsi qu'au salon (ateliers Ducasse et fêtes de Noël), et lors des visites culturelles et des voyages.

En toute simplicité, avec Martial, ton mari, vous nous invitiez à la rencontre chez vous. Martial et toi avez soutenu généreusement tous les projets du Pivot. Vous avez offert plus que votre confiance en partageant, quelques jours par an, avec l'accord de vos six enfants et petits-enfants, votre second lieu de vie familial à la mer, la maison Navicula à Saint-Indesbald.



Voici quelques mots de Jeannette sur le projet du Magasin :

« Venir au magasin, c'est une remise en question perpétuelle, une autre manière de regarder les choses. Un lieu où cohabitent la chaleur humaine et la souffrance, un lieu où on remet les choses à leur vraie place. C'est la découverte du besoin fondamental de l'être humain : le besoin d'être reconnu, estimé par quelqu'un d'autre, par les autres. Et cette reconnaissance nous permet de continuer notre route et de grandir dans notre véritable dimension d'homme. »



Martine et Fernand D. : « Nous gardons un bon souvenir de Jeannette, elle rigolait beaucoup, elle parlait beaucoup. Nous nous souvenons du jour où elle est venue à la caravane et où nous avons fait un bon barbecue ensemble. Elle est venue à plusieurs anniversaires de notre fils. Nous sommes aussi allés chez elle. »

Christiane dite Mémé : « C'est quelqu'un qui m'a mis du plomb dans la cervelle. Moi, je ne mettais pas de gants, j'étais un caillou brut, pas travaillé. J'aimais lui demander conseil, elle m'a beaucoup aidée dans mon rôle de parent, je la sentais proche, c'est une personne vraie, juste. Au Magasin, nous avons eu beaucoup de contacts, d'échanges, de confiance. Avec tout l'amour qu'elle a donné, c'est la moindre des choses qu'on lui écrive un éloge, son départ laisse un grand trou, j'ai envie de lui dire simplement : merci pour tout ce que tu as donné. »



Marie-Ange L. : « Marianne, Mireille et moi, nous sommes allées manger chez Jeannette et elle nous a fait visiter son jardin et nous a présentées à ses voisins. Elle était une femme adorable, tout le monde l'aimait. Elle avait toujours le sourire. »

Caroline C. nous a partagé une photo de 1987, où l'on voit Jeannette et sa maman en cuisine.

Chantal H. : « Que de souvenirs dans ma tête... depuis le Chant d'Oiseau...

puis le Magasin... puis les séjours de vacances... et toujours le sourire et la bienveillance... »

Jules H. : « Dans le Magasin, elle nous accueillait, elle était toujours à l'écoute, nous encourageait et nous donnait de super conseils. On se sentait si bien avec elle. »



Jocelyne L. : « Que de souvenirs avec Jeannette ! Elle nous prêtait sa maison à la mer et on allait y passer des weekends. Nous sommes aussi allés, avec elle, en France. Je ne peux oublier notre Jeannette ! »



Merci Jeannette pour toute la lumière, l'intime présence dont tu as éclairé et investi ces lieux, ces liens, ces chemins d'ouverture et d'éveil à chaque personne rencontrée. Tu as la joie et la confiance du jardinier qui laisse place à la sève qui se révèle en chacun. J'aime me rappeler que tu avais choisi, lorsque tu étais jeune, de travailler quelques mois dans une usine à la chaîne, pour mieux comprendre de l'intérieur, le vécu des ouvrières. »

Et **Maria**, la journaliste a dit : « On aurait aimé avoir la chance de connaître cette personne. Comme vous en parlez, elle doit être auprès des anges !... »

Mireille D. : « Que de souvenirs à la mer où elle nous a permis de nous détendre en famille. »

Marianne B. : « Jeannette est décédée à Etterbeek, comme si elle gardait un lien avec nous. Elle a apprivoisé pas mal de personnes, elle était attentive à accueillir, elle regardait qui entrait, dès que la porte du magasin s'ouvrait, même si elle était occupée à autre chose. Grâce à elle et à son mari, Martial, des familles ont découvert la mer pour la première fois. Jeannette et Martial formaient un beau couple. C'étaient de bonnes personnes. Ils accueillait des démunis. Jeannette aimait tout le monde. Elle essayait que les choses soient positives. »

Marie C. : « Que de souvenirs avec toi, Jeannette, et toute l'équipe porteuse du projet, travail, rires et gâteaux... une amitié solide en devenir. »

Les murs de la salle du Lien, anciennement le Magasin, transpirent tant de confidences, d'écoute et d'accueil, liens forts avec l'histoire de chacun. Des racines communes se construisent... Nous avons grandi, dans une histoire, ensemble.

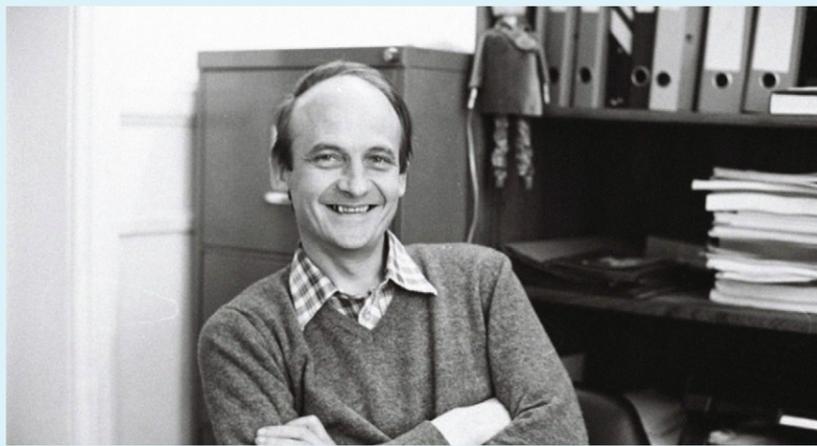
Nathalie et Nicolas L. : « Elle était formidable, elle téléphonait souvent à maman, fidèle en amitié. Elle aimait beaucoup maman. Pour maman, Jeannette était quelqu'un de très important. C'est un pilier du Pivot. »

Sylvia L. : « Elle a rejoint Martial pas très longtemps après son départ à lui. Je suis très touchée par son accompagnement avec ses enfants, par sa foi. »

Jean L. : « Jeannette m'a touché en profondeur, sa douceur : son écoute, sa discrétion ont ouvert des chemins. »

Martine P. et Sabine : « C'est une femme formidable, la gentillesse même, son amitié, son sourire, on n'a pas les mots, c'est une grande Dame, on ne l'oubliera jamais, elle restera toujours gravée dans nos cœurs. Elle avait un mot gentil pour tout le monde. À Navicula, sa maison à la mer, nous avons de bons souvenirs ! »

Fabienne et Olivier D. : « Jeannette, nous voudrions te chanter 'Les roses blanches', cette chanson que tu aimais tant. Nous gardons un très bon souvenir de nos vacances dans ta maison, à la mer, avec nos filles. Merci aussi pour tout ce que tu as fait au Magasin du Pivot, car tu as aidé beaucoup de familles. »



LE FLASH-INFO



BIENVENUE À FANNY!

Fanny rejoint l'équipe des enfants au Pivot. Nouvellement arrivée en Belgique, Fanny est une artiste-poétesse créative, qui aime écrire, peindre sur plein de supports différents de récup.

Bienvenue à elle dans l'équipe, elle sera vite dans le bain avec les camps de cet été.

ATD QUART MONDE BELGIQUE PERD UN DE SES FONDATEUR

André Modave, prêtre belge, un des piliers fondateurs du Mouvement ATD Quart Monde en Belgique, est décédé le 4 mai 2023. Né en 1941, André Modave a rencontré le Père Joseph Wresinski en 1963. Il s'installe en 1969 à Molenbeek pour rejoindre des familles vivant la grande pauvreté. Il était très proche de

nombreuses familles bruxelloises dont celle de Marie-Ange (Liétard) qui le connaissait depuis très longtemps.

UNE MAGNIFIQUE FRESQUE À LA MAISON MÉDICALE DU MAELBEEK

Le groupe «Demain», animé par Margaux, avait créé une fresque monumentale lors d'ateliers sur l'alimentation. Des adultes, guidés par David, l'ont placée dans le couloir d'accueil de la Maison Médicale du Maelbeek. Ce projet montre les liens tissés entre le Pivot et la Maison Médicale depuis leur fondation. La fresque est immense et c'est une réussite!



UN BÉBÉ CHEZ CAMILLE ET PIERRE-ALAIN

Camille (Loupe), qui a été longtemps animatrice des enfants, et Pierre-Alain ont la grande joie de vous annoncer la naissance d'un petit garçon, Basile, le 19 avril.

Bienvenue à Basile et tout le bonheur du monde à cette nouvelle petite famille.



AU REVOIR GENEVIÈVE ET MERCI

Geneviève, après 45 ans passés au Pivot, prend sa retraite! Vous êtes nombreux à avoir participé à des ateliers créatifs, des camps ou vous avez partagé un bout de chemin, avec elle, lors du travail familial.

Venez, très nombreux, la fêter le samedi 30 septembre au Pivot. Notez déjà la date dans vos agendas, plus d'infos suivront.



TERMINER L'ANNÉE EN BEAUTÉ!

Le 3 juin a eu lieu l'exposition de fin d'année au Pivot. Les œuvres des petits comme des grands ont pu être admirées, et un très beau spectacle de danse a été présenté par le groupe des enfants de 6 à 9 ans.

«LE COURANT D'AIR» EST EN DEUIL

Le Courant d'air, association sœur du Pivot, a perdu sa co-fondatrice, Marie Collard, décédée le jeudi 1^{er} juin à l'âge de 91 ans. Nous sommes de tout cœur avec nos amis et amies du Courant d'air.