



**Lire et Écrire
Bruxelles**

COVID-19

Vers une meilleure
prise en compte de la situation
des personnes en difficulté
avec l'écrit

Lire et Écrire Bruxelles

Depuis la mi-mars 2020, le confinement et le déconfinement amènent toutes sortes de mesures visant à limiter la propagation du virus COVID-19. Mais ces décisions, aussi « justes » soient-elles (ou non) pour le plus grand nombre, engendrent toute une série de difficultés supplémentaires pour les personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture et accroissent les inégalités sociales.

Inégalités d'accès à l'information

1 personne sur 10 a des difficultés à lire et écrire un texte simple de la vie quotidienne et a donc des problèmes à prendre connaissance des mesures décidées par les pouvoirs publics qui passent majoritairement par la voie écrite et sur internet. Il y a bien les déclarations qui suivent les Conseils de Sécurité à la télévision et les informations du JT mais celles-ci sont communiquées dans un langage complexe, souvent jargonneux (« pandémie », « distanciation sociale » ou même le mot « confinement ») et présentées de telle façon qu'elles sont difficilement compréhensibles y compris pour les personnes parlant le français. Par ailleurs, d'autres mesures qui pourraient être utiles comme la suspension des coupures d'eau et d'énergie ont été très peu diffusées ou diffusées par écrit sur internet et sont elles aussi très complexes à comprendre.

Inégalités d'accès aux outils numériques

Et c'est sans compter les écrits, les avis, les opinions, les débats d'experts qui circulent sur les réseaux sociaux. Le fossé se creuse entre celles et ceux qui ont une certaine maîtrise du « savoir sur le COVID-19 » et celles et ceux qui ne savent pas grand-chose sur le sujet faute d'avoir compris ces informations écrites mais aussi faute d'avoir le matériel informatique nécessaire ou faute de savoir l'utiliser. Rappelons quelques chiffres clés : 14,9 % des ménages ne disposent pas d'ordinateur (fixe, portable ou tablette), 12,7 % ne disposent pas d'une connexion internet, 9,7 % des individus n'ont jamais utilisé un ordinateur et 9,8 % n'ont jamais utilisé internet¹. Or, dans la situation que nous vivons, le niveau d'équipement informatique des foyers et la capacité à rechercher l'information sur internet, la traiter et la comprendre sont des déterminants fondamentaux voire vitaux².

1 SPF économie, PME, Classes moyennes et énergie, Baromètre de la société de l'information (2019), pp. 101-102.

2 Mélanie Villeval et Lucie Pelosse, « Inégalités sociales de santé au temps du coronavirus : constats et pistes d'actions pour la promotion de la santé », IREPS Auvergne-Rhône-Alpes, 30 mars 2020 p. 3. : [file:///C:/Users/Lire-et-Ecrire/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Article-covid19%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Lire-et-Ecrire/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Article-covid19%20(2).pdf)

Inégalités de santé et d'accès aux soins de santé

En Belgique, 40 % de la population³ a des difficultés à accéder à la « littératie en santé » c'est-à-dire à « repérer, comprendre, évaluer et utiliser des informations utiles pour pouvoir fonctionner dans le domaine de la santé et agir en faveur de leur santé »⁴. Et, contrairement à ce que l'on pourrait croire, cela ne concerne pas que les personnes qui ne parlent pas le français. Or, la littératie en santé est un élément déterminant de l'état de santé des personnes, étroitement lié à d'autres facteurs que sont l'alphabétisation, la scolarité ou le niveau de revenus⁵. En temps normal, il est fréquent que les personnes analphabètes ne se rendent pas chez le médecin par peur de ne pas comprendre ce qu'il dit et d'être stigmatisées ou d'y aller mais d'en ressortir sans avoir compris les tenants et aboutissants de leur problème de santé. De facto, la crise sanitaire n'a pas levé ces obstacles. Au contraire, elle les a renforcés et a rendu les soins de santé encore plus difficilement accessibles puisqu'on ne peut pas se rendre chez le médecin ou à l'hôpital accompagné d'un proche lettré et que les consultations se font surtout par téléphone. Il y a donc un risque bien réel que les personnes en situation d'analphabétisme soient plus touchées par le coronavirus et moins bien soignées (de cette maladie ou d'autres) que la majorité de la population faute d'avoir été bien informées mais aussi faute d'une communication adaptée à leurs besoins avec les professionnel-le-s de la santé.

Inégalités d'accès aux services publics

Avant le confinement, la tendance à la digitalisation des services publics était déjà bien présente. Dans les communes à Bruxelles par exemple, certaines démarches comme la commande ou le retrait de la carte d'identité impliquent de prendre rendez-vous sur une plateforme internet nommée « irisbox ». Avec le confinement, cette digitalisation s'est renforcée et les entretiens en face à face se sont faits rares, ce qui est problématique pour les personnes en difficulté avec l'écrit qui ne peuvent s'en sortir seules dans les méandres des procédures administratives. La sortie de crise va-t-elle voir réapparaître les séances aux guichets ? Sans doute mais peut-être dans une proportion moindre. On peut avoir légitimement quelques craintes quand on sait que le SPF Finances a annulé toutes les séances d'aide au remplissage de la déclaration d'impôts. Certains guichets pourraient donc rester fermés au nom d'arguments bien connus que sont la rationalisation des moyens et les restrictions budgétaires.

.....

3 Cultures&santé, « La littératie en santé : d'un concept à la pratique », 2016, p. 7. <https://www.cultures-sante.be/nos-outils/outils-promotion-sante/item/417-la-litteratie-en-sante-d-un-concept-a-la-pratique-guide-d-animation.html>

4 Ibidem.

5 Mélanie Villeval et Lucie Pelosse, op.cit. p. 3.

6 Charlotte Maisin, Lotte Damhuis, Alexia Serré, « La crise n'est pas que sanitaire », in La Revue nouvelle n°3 2020, p. 83.

Inégalités d'accès aux droits sociaux

L'impact du recours à la digitalisation est loin d'être anodin notamment pour les personnes qui auraient le plus besoin de bénéficier des allocations sociales car les CPAS ne font pas exception à la règle. Avant la pandémie, le non-recours au droit à l'aide sociale était en augmentation du fait de cette digitalisation des services mais aussi en raison de la complexification des procédures d'octroi. « Aujourd'hui, comme les travailleurs sociaux le soulignent, les mécanismes déjà en place de non-recours s'accroissent avec la fermeture de différents services, les injonctions à rester chez soi et à ne pas surcharger les services de première ligne, l'isolement social accru »⁶. Supprimer ces services, c'est donc exclure toute une partie de la population de l'accès à ses droits.

Des inégalités scolaires renforcées

Une autre mesure a eu aussi des impacts négatifs particulièrement sur les enfants de nos publics : la fermeture des écoles et ses mesures corollaires. Dans ce cadre, les équipes éducatives ont été encouragées à communiquer avec les parents et à envoyer des devoirs à faire à domicile le plus souvent par mail. Cette mesure n'a pas tardé à montrer ses effets pervers en termes d'inégalités scolaires car tous les parents n'ont pas le matériel informatique et le « bagage scolaire » nécessaires pour soutenir leurs enfants dans cette démarche. Impossible en effet d'accompagner ses enfants dans leur scolarité lorsque l'on ne sait pas lire et écrire. Le 18 mai, les écoles ont réouvert leurs portes mais pas pour tous les élèves. Et ceux qui doivent y retourner sont toujours tenus de réaliser du travail scolaire à domicile. Les élèves de nos publics qui sont le plus souvent en difficultés scolaires sont donc nettement défavorisés par ces mesures.

L'urgence

Selon nous, tous les niveaux de pouvoirs ont le devoir de porter une attention particulière à ces personnes en situation d'analphabétisme, pour qu'elles ne soient pas, plus que d'autres, démunies face à la maladie et aux mesures prises pour enrayer sa propagation. Nous demandons donc aux pouvoirs publics de s'interroger sur l'impact de chaque mesure COVID-19 sur la situation des personnes en difficulté avec l'écrit. Il s'agit, d'une part, pour chaque décision, de se demander en quoi elle prend en compte la réalité de ces publics et d'autre part, d'envisager des dispositions spécifiques pour garantir l'accès des personnes à une information de qualité et à leurs droits fondamentaux. Dans un avenir proche, les mesures suivantes sont à envisager :

- Mettre en œuvre un plan d'actions coordonnées en matière de littératie en santé, qui implique, à court terme, d'améliorer la communication sur les différentes mesures relatives au COVID-19. Les recommandations officielles doivent être traduites dans toutes les langues et un financement des associations proches de ces publics doit être prévu et destiné à la diffusion de l'information.
- Créer ou soutenir davantage les services de médiations culturelles dans les hôpitaux.
- Réouvrir les services au public dans les administrations et les CPAS notamment.
- Mettre en place un plan ambitieux de lutte contre la fracture numérique. Tous les Belges doivent pouvoir disposer d'un ordinateur gratuitement et d'une connexion internet à prix décent. Il s'agit aussi de financer plus largement la formation de ces publics aux TIC.
- Inciter les enseignants à privilégier, dans la mesure du possible, la communication orale avec les parents. Nous recommandons aussi, à l'instar de ChanGement pour l'Égalité⁷, qu'au retour en classes, les enseignants se centrent sur l'essentiel et s'occupent de manière privilégiée des élèves en difficultés scolaires.

7 Fred Mawet, « Confinement : le temps de la solidarité à l'école aussi ? » Carte blanche publiée sur la Libre.be le 20 avril 2020 et dans La Libre le 21 avril 2020 : <https://www.changement-egalite.be/Confinement-le-temps-de-la>

8 Carte Blanche, « Gérer l'urgence... puis réinventer l'avenir ». Disponible sur : <https://plus.la Libre.be/291488/article/2020-04-01/gerer-lurgence-puis-reinventer-lavenir>

Le monde d'après

La pandémie, le confinement et le déconfinement sont le révélateur d'une série de problèmes spécifiques vécus par les personnes analphabètes. Mais cette crise met également en lumière, autant qu'elle les exacerbe, les difficultés sociales subies par cette frange précarisée de la population (logements exigus et insalubres, diminution de revenus, emplois dégradés...). Pour faire face à cet accroissement des inégalités, nous ne voulons pas d'un retour à la « normale », qui est synonyme de violence sociale pour les personnes vulnérables⁸. Bien au contraire, il faut remettre en question l'ensemble des contre-réformes qui, depuis 30 ans, ont porté atteinte à l'Etat social, que ce soit en matière de sécurité sociale, de services publics, de droit du travail, ... Réduire les inégalités implique notamment un financement de la sécurité sociale qui soit à la hauteur des besoins et, par là-même, une plus grande contribution du capital à côté de celle du travail.

« Il y aura un avant et un après COVID-19 », entend-on partout. Mais, après la crise, la situation ne doit pas être pire qu'avant, avec une austérité renforcée et un contrôle social accru. En fait, ces circonstances inédites obligent les acteurs du monde associatif et de la santé à penser un autre modèle de société. Avec la même détermination que nous luttons pour une meilleure prise en compte de la situation des personnes en difficulté avec l'écrit, nous nous engagerons donc dans un mouvement de transformation sociale vers une société plus juste, plus solidaire et plus démocratique.

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

