
AVIS D'INITIATIVE

Plan d'appropriation numérique

Avis traité par

Commission Diversité - Egalité des chances - Pauvreté

Groupe de travail Simplification administrative

Avis traité le

1er avril 2021 et 12 mai 2021

Avis adopté par l'Assemblée plénière du

17 juin 2021

BRUPARTNERS

Boulevard Bischoffsheim 26 – 1000 Bruxelles

Tél : 02 205 68 68 – brupartners@brupartners.brussels – www.brupartners.brussels

Préambule

Nécessaire depuis de nombreuses années, indispensable depuis la crise du COVID-19, le numérique fait partie intégrante de nos vies. Les évolutions rapides et constantes des technologies de l'information et de la communication ont un impact sur l'ensemble des aspects de notre existence. Et pourtant, malgré le fait que 88% des ménages bruxellois disposent d'une connexion internet à domicile, les inégalités numériques, qu'elles soient d'accès, liées aux compétences ou aux utilisations de services essentiels, sont nombreuses à Bruxelles. Ainsi, selon l'UCL¹, près de 16% des personnes sans emploi, 29% des personnes à faible niveau d'instruction et 44% des 65 à 74 ans n'ont par exemple jamais navigué sur Internet.

Le contexte de notre dépendance croissante au numérique risque de marginaliser plusieurs types de publics qui ne peuvent répondre aux prérequis imposés par ces nouvelles normes. Les conséquences peuvent se manifester sous plusieurs formes et sont susceptibles de générer, dans leurs formes le plus aigües, des phénomènes de discrimination et le risque du non-recours aux droits par exemple.

Face à la réalité de cette fracture numérique, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a décidé de constituer un écosystème le plus large possible pour répondre à toutes les facettes de ce défi.

Au centre de ces actions se trouve le Plan d'appropriation numérique. Ce Plan, articulé autour de 4 axes (Sensibiliser – Fédérer – Outiller – Accompagner), propose des mesures concrètes pour améliorer l'accessibilité de l'outil numérique, la formation dès le plus jeune âge et l'accompagnement de tous les publics bruxellois pour la période 2021-2024. Dans le cadre de ce Plan, les 66 actions proposées seront opérationnalisées par de nombreux acteurs bruxellois (notamment le CIRB, les Espaces Publics Numériques représentés par le réseau CABAN, les CPAS, les bibliothèques, etc.).

900.000 euros annuels ont été dégagés pour soutenir ce Plan d'action et, chaque année, une priorisation des actions sera effectuée pour cibler au mieux les dépenses dans le cadre de ce Plan. Il est déployé par le CIRB et en partenariat avec easy.brussels. Ce Plan s'inscrit dans la volonté de faire de la Région de Bruxelles-Capitale une Smart City qui met la transformation numérique au service de l'ensemble des citoyens par l'adaptation des services, le renouvellement des interfaces et la transformation des organisations.

La Plan d'appropriation numérique a été l'objet d'une présentation du Ministre de la Transition numérique, Bernard Clerfayt et de Tania Maamary, Coordinatrice inclusion numérique au CIRB, le 1er avril 2021 au sein de Brupartners. Dans le cadre d'un avis d'initiative sur les impacts de la crise du COVID-19 sur les situations de pauvreté et de précarité en Région de Bruxelles-Capitale² Brupartners a auditionné la Fondation Roi Baudouin concernant leur baromètre "inclusion numérique 2020".

¹ C. BONNETIER, P. BROTCORNE, P. VENDRALIN, D. SCHURMANS, *Analyse de la fracture numérique sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale*, UCL, novembre 2017

² [A-2021-002-BRUPARTNERS](#)

Avis

1. Considérations générales

Brupartners accueille positivement la mise en place de ce Plan d'appropriation numérique et des budgets alloués pour s'assurer de sa mise en œuvre. C'est en effet la première fois qu'une réponse coordonnée est donnée aux problèmes de l'inclusion numérique à Bruxelles.

Afin de mieux cibler les actions, **Brupartners** recommande d'effectuer un travail de définition des différents objectifs à atteindre. Des termes comme « accessibilité » et « première ligne » mériteraient par exemple d'être définis par des objectifs clairs à atteindre. Ceci peut se manifester sous une forme analogue à la définition du label « AnySurfer ».

Brupartners considère le moment approprié pour développer des méthodes permettant d'automatiser les droits. Ces mécanismes permettraient de remédier aux nombreux problèmes rencontrés par les personnes dans des situations de transition ou lors d'un changement de statut.

Brupartners attire l'attention sur le fait que la digitalisation recèle en elle-même des enjeux écologiques et sociaux qu'il faut pouvoir mettre en balance lors de chaque prise de décision. La définition des actions du Plan devrait avoir été faite en tenant compte des objectifs en la matière de la Région.

2. Considérations particulières

2.1 Monitoring et suivi du Plan

L'évaluation devant permettre de bien calibrer les politiques publiques, **Brupartners** demande qu'une attention toute particulière soit faite quant à l'évolution des compétences digitales de la population ainsi que des outils numériques pour ne pas financer des initiatives qui deviendrait très rapidement caduques.

Brupartners considère nécessaire de créer une plateforme pour l'évaluation du Plan incluant tous les acteurs concernés par l'inclusion numérique. Celle-ci devrait entre autres inclure le public sous une forme à déterminer, les organisations de la société civile, les acteurs privés luttant contre la fracture numérique et les organisations de lutte contre la pauvreté.

2.2 Budgets

Les crédits alloués au Plan d'appropriation numérique doivent permettre de financer toutes les facettes de la lutte contre la fracture numérique. En ce sens, **Brupartners** considère que trop peu de moyens sont alloués aux actions permettant d'équiper directement les personnes éloignées du numérique. Une focalisation trop poussée sur les services offerts par les espaces publics numériques (EPN) pourrait provoquer un certains déséquilibre dans l'offre à la population si les autres acteurs de l'écosystème de lutte contre la fracture numérique n'étaient pas intégrés substantiellement dans ce Plan d'action. **Brupartners** propose donc, afin d'améliorer la lisibilité des différentes actions du Plan, de ventiler les budgets alloués au Plan d'appropriation numérique par axe.

Les avancées numériques doivent permettre de garantir l'égalité de traitement administratif des citoyens en suivant quatre grands principes : simplicité, accessibilité, lisibilité et transparence. Pour permettre la concrétisation de ces principes, **Brupartners** propose, à l'instar des politiques mises en place au Royaume-Uni, qu'un pourcentage des économies d'échelle réalisées grâce à la digitalisation soit réinvesti dans la formation, l'aide et l'accompagnement aux plus impactés par cette fracture. Ceci permettra de pérenniser les crédits alloués à la lutte contre la fracture numérique.

Enfin, **Brupartners** considère qu'il importe que les actions du Plan, si elles ont pour effet de diriger les utilisateurs vers des services déjà existants, prévoient des financements adéquats pour les services susmentionnés. Un déplacement de la charge vers des services sociaux qui auront en outre à gérer les nombreuses conséquences de la crise du COVID-19 pourrait aboutir à une surcharge néfaste de travail pour les professionnels du secteur.

2.3 Opérationnalisation du Plan

Pour veiller à la bonne marche de l'inclusion numérique, **Brupartners** propose la création d'une position, type service ombuds, qui se ferait le relais (centralisé) des problèmes rencontrés par les utilisateurs face aux procédures numériques des services publics.

Cette position pourrait être intégrée à un futur helpdesk régional qui, afin de soutenir au mieux les personnes dans le besoin, se devra d'offrir une porte d'entrée unique au public. Pour faire le lien avec les différentes actions entreprises par le Plan, le développement de interactions entre EPNs et cet helpdesk se devra d'être une priorité.

La numérisation ne peut également être la source de non-recours aux droits sociaux. En ce sens, il importe que toute numérisation ne puisse engendrer des situations où les citoyens, peu importe la raison, soient dans l'impossibilité de revendiquer leurs droits. Pour cette raison, **Brupartners** demande que les services d'intérêt général prévoient toujours une accessibilité en priorité physique et par téléphone à leurs services.

Enfin, face à la multiplication des procédures en ligne, **Brupartners** demande qu'une attention toute particulière soit accordée au fait que des étapes de ces procédures ne provoquent pas de difficultés supplémentaires pour les utilisateurs. Certaines procédures existantes, par exemple, obligent l'utilisateur à imprimer un formulaire rempli numériquement ; cette méthodologie porte en elle le risque de compliquer la compréhension des procédures pour les citoyens. En ce sens, il importe que les procédures soient entièrement pensées pour être réalisées entièrement en ligne.

3. Considérations par axe

3.1 Axe 1 – Sensibiliser

Les quartiers bruxellois n'étant pas égaux en matière de couverture numérique, **Brupartners** demande que les efforts fournis soient bien ciblés géographiquement pour permettre de couvrir les besoins de populations parfois très éloignées du numérique. En ce sens, il importe de soutenir des actions de terrains proactives pour amener ces publics cibles vers les outils ou les formations qui leur permettront d'obtenir des compétences numériques.

Il importe également, selon **Brupartners**, que l'accent soit mis sur la sensibilisation aux multiples dangers de l'internet, en ce compris le cyberharcèlement, l'hameçonnage, etc.

3.2 Axe 2 – Fédérer

De nombreux acteurs souhaitant aider à la réalisation des objectifs de ce Plan, **Brupartners** propose de créer un cadre permettant à l'ensemble de ces acteurs, peu importe leur statut, de contribuer à la réduction de la fracture numérique. En ce sens, il importe d'élargir les filières de recyclage déjà existantes en permettant aux acteurs privés de facilement offrir des outils numériques permettant la formation de publics cibles.

Brupartners recommande également que le Plan d'appropriation numérique et les actions afférentes puissent coordonner les différentes actions déjà existantes afin de mieux diriger les ressources bruxelloises et éviter le double emploi.

3.3 Axe 3 – Outiller

Afin d'aider le secteur associatif à moderniser ses structures numériques, **Brupartners** recommande de consacrer une nouvelle enveloppe aux besoins numériques des secteurs subsidiés (de l'ordre de 3%). Seule une enveloppe dédiée permettra à ces différents secteurs de consacrer entièrement des budgets aux innovations numériques et permettra le développement d'innovations bénéficiant les associations et leurs usagers.

Brupartners recommande de suivre de façon chiffrée l'évolution de la couverture des hotspots en Région de Bruxelles-Capitale. Il est également impératif de mieux réfléchir aux besoins des publics cibles lors du placement de ces bornes et de ne pas uniquement prendre en compte les besoins touristiques bruxellois.

Brupartners considère opportun de penser des structures pour permettre l'achat commun de matériel pour des personnes ne disposant pas d'outils numériques. Eu égard à l'évolution constante des technologies digitales, certains besoins risqueraient de ne pas être satisfaits par la réutilisation d'ancien matériel, il importe donc de penser adéquatement l'outillage des personnes éloignées du numérique. Des options peu coûteuses mais peu connues (les solutions type Raspberry Pi par exemple) permettrait de résoudre ces difficultés.

3.4 Axe 4 - Accompagner

Brupartners tient à mettre en avant le fait qu'un des plus grands freins à l'accessibilité est l'usage de l'écrit. La politique d'accompagnement doit donc se concevoir en ayant conscience des limites qu'une culture du web - principalement basée sur l'écrit - puisse créer.

Eu égard à la sociologie bruxelloise, **Brupartners** recommande d'ajouter aux groupes cibles du Plan les infra-qualifiés ainsi que les populations d'origine étrangère. Il importe également que les personnes actives dans le monde du travail ne maîtrisant pas nécessairement les outils du numérique soient également ciblées par les actions du Plan. Ces personnes ayant souvent recours à des services externes pour réaliser de nombreuses procédures (c'est le cas pour de nombreux indépendants), la réalité de leurs connaissances digitales peut être méconnue des recensements « officiels ».

Brupartners demande également que se développe une « culture du web » inclusive au sein des Administrations et de leur fonctionnement. Ceci afin de veiller à ce que les évolutions numériques

n'éloignent pas certaines populations des administrations publiques. Pour permettre cela, il importe de repenser l'ensemble des formations disponibles au public bruxellois en y intégrant un angle numérique afin de non seulement rendre ces formations plus pérennes mais aussi d'offrir aux participants les clés pour participer activement au monde digital tel qu'il se dessine. Cet accompagnement pour le développement d'une « culture du web » au sein des administrations doit se doubler d'un accompagnement pour les personnes travaillant dans les secteurs de l'économie digitalisée.

Brupartners recommande également une procédure d'évaluation des parcours de formation afin de s'assurer que les personnes accompagnées puissent être redirigées si la situation le demande. Les formations proposées doivent être souples et s'adapter non seulement aux évolutions numériques mais également aux besoins évoluant des utilisateurs.

Brupartners demande enfin à ce que l'ensemble des points de contact vers le public restent accessibles en dehors des heures de bureau.

*
* *