

# PLAN D'APPROPRIATION NUMÉRIQUE

RAPPORT ANNUEL 2021





# SOMMAIRE

<b>1. CONTEXTE &amp; OBJET</b>	<b>4</b>
<b>2. RÉSULTATS DES ACTIONS MENÉES AU NIVEAU RÉGIONAL</b>	<b>6</b>
<b>Axe 1 : Sensibiliser</b>	
1. Sensibilisation grand public	7
2. Sensibilisation des administrations	10
3. Labellisation des EPN	10
<b>Axe 2 : Fédérer</b>	
1. Régulation et recommandations	12
2. Coordination régionale	12
3. Évaluation	14
<b>Axe 3 : Outiller</b>	
1. Équipement des acteur.rice.s de première ligne	15
2. Partage des outils didactiques	15
3. Formation continue des animateur.rice.s	16
4. Mobilisation des financements nécessaires	16
5. Encadrement de la profession des médiateur.trice.s	16
<b>Axe 4 : Accompagner</b>	
1. Digital Brussels : appel à projets de 400.000 € avec la Fondation Roi Baudouin	17
2. Listings divers = constitution d'un "annuaire de l'inclusion"	24
3. Les chercheur.euse.s d'emploi	25
4. Les jeunes	27
5. Les Seniors	28
6. Les personnes en situation de handicap	28
7. Les personnes précarisées	28
8. Les femmes	29
<b>3. ANNEXES</b>	<b>30</b>



1.

# CONTEXTE & OBJET

La pandémie de Covid 19 et sa suite de conséquences ont mis en évidence la dépendance de notre société par rapport au numérique, alors que de nombreux·ses citoyen·ne·s éprouvent encore des difficultés à utiliser un ordinateur, une tablette ou à naviguer sur Internet. Cette situation a rappelé l'urgence d'embarquer l'ensemble de la population, des entreprises et des administrations dans la transition digitale pour éviter que les inégalités ne se creusent en Région bruxelloise.

Pendant le confinement, le numérique a été le seul moyen pour la plupart des citoyen·ne·s d'entretenir des relations sociales, d'exercer leur profession, de suivre des cours en ligne, de postuler ou encore d'entrer en contact avec les administrations. Or, les personnes désavantagées sur le plan numérique ont vu leur accès à ces nombreux services restreint, voire rendu impossible.

Dans ce contexte, le Plan d'Appropriation Numérique (PAN) a été présenté au Gouvernement de la Région bruxelloise qui l'a approuvé en février 2021. Le PAN poursuit quatre objectifs principaux:

1. **Sensibiliser le grand public à l'utilisation des outils numériques dans la sphère privée ou dans leur vie professionnelle;**
2. **Fédérer les actions d'inclusion numérique au niveau régional et à d'autres niveaux afin de mutualiser les efforts dans un objectif commun;**
3. **Outiller les acteur·rice·s de terrain afin de pouvoir augmenter l'offre de service aux citoyen·ne·s et leur proposer un accompagnement ou des formations;**
4. **Accompagner 6 public-cibles, considérés comme les plus éloignés du numérique, dans l'acquisition des compétences informatiques de base. Ces 6 public-cibles sont les chercheur·euse·s d'emploi, les jeunes, les seniors, les personnes en situation de handicap, les personnes précarisées et les femmes.**

SENSIBILISER	FÉDÉRER	OUTILLER	ACCOMPAGNER
1. Sensibilisation grand public	4. Régulation et recommandations	7. Équipement des acteur·rice·s de première ligne	12. Les chercheur·euse·s d'emploi
2. Sensibilisation au sein des administrations	5. Coordination régionale	8. Partage des outils didactiques	13. Les jeunes
3. Labellisation	6. Évaluation	9. Formation continue des animateur·rice·s	14. Les seniors
		10. Mobilisation des financements nécessaires	15. Les personnes en situation de handicap
		11. Encadrement de la profession des médiateur·trice·s	16. Les personnes précarisées
			17. Les femmes





2.

RÉSULTATS  
DES  
ACTIONS  
MENÉES  
AU NIVEAU  
RÉGIONAL

## AXE 1 : SENSIBILISER

### 1. Sensibilisation grand public

#### Campagne de communication

La Coordination Inclusion Numérique (CIN) a mené une campagne de communication à l'attention du grand public. Cette campagne s'est déclinée en plusieurs outils de communication : affichage dans les transports en commun et dans l'espace public, distribution de toutes-boîtes (flyers personnalisés) et relai de cette campagne dans plusieurs supports de presse.

Cette campagne a été menée durant le deuxième trimestre 2021 (de mi-avril à mi-mai 2021).

Le thème de la campagne « Maintenant il/elle sait! » avait pour objectif d'augmenter la visibilité des EPN de la Région, tout en faisant la promotion des services offerts par ceux-ci.

Un budget de 125.000 € (prévu sur le budget 2020) a été dégagé pour mener cette campagne à bien.

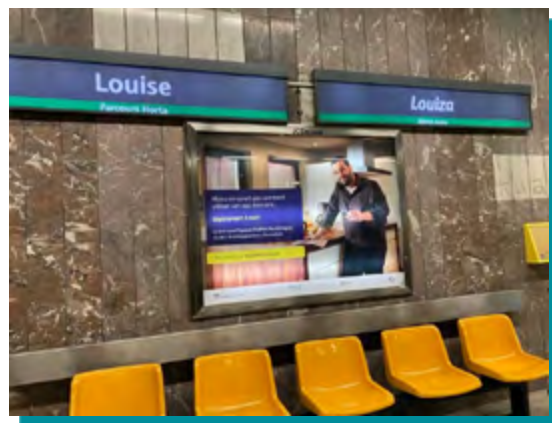
#### Campagne d'affichage

4 affiches ont été développées avec des messages différents :

- › Kristien : qui ne savait pas comment mettre en page son CV ;
- › Manu : qui ne savait pas comment utiliser son app bancaire ;
- › Salima : qui ne savait pas faire ses démarches administratives en ligne ;
- › Luigi : qui ne savait pas faire de visioconférence

Les affiches ont été diffusées dans les stations de métro de la STIB (affichage horizontal) et dans les abribus de JC Decaux (affichage vertical). Des trams et des bus ont également été « habillés » par ces visuels.

Des roll-ups (dispositifs dépliant et portables) ont été produits avec ces mêmes visuels, afin d'être utilisés comme supports lors des événements organisés par la CIN.



### Flyers personnalisés par communes

Des brochures adaptées à chaque commune ont été produites et distribuées en mode « toutes-boîtes » dans toute la Région de Bruxelles-Capitale. Ces brochures reprennent l'offre des EPN commune par commune (ou par ensemble de communes). Au total, 8 versions différentes de la brochure ont été éditées :

- › Bruxelles-Ville (FR) - Stad Brussel (NL)
- › Schaerbeek / Saint-Josse-ten-Noode (FR/NL)
- › Etterbeek / Saint-Gilles / Ixelles (FR/NL)
- › Anderlecht / Molenbeek-Saint-Jean (FR/NL)
- › Auderghem / Watermael-Boitsfort (FR/NL)
- › Forest / Uccle (FR/NL)
- › Woluwe-Saint-Lambert / Woluwe-Saint-Pierre / Evere (FR/NL)
- › Zone Nord-Ouest : Jette, Koekelberg, Ganshoren, Berchem-Sainte-Agathe (FR/NL)

Les brochures ont également été distribuées dans des endroits stratégiques (administrations communales, CPAS, antennes Actiris et dans plusieurs associations qui en ont fait la demande).

Ces brochures sont disponibles en FR et NL sur le portail régional be.brussels.

Les brochures ont également été traduites en anglais, arabe, turc, roumain, albanais, polonais et portugais et sont disponibles sur le même portail.



### Partage de la campagne de communication

L'ensemble de la campagne de communication a été relayée vers différents canaux (réseaux sociaux, sites web, ...), que ce soit au niveau du CIRB, mais également au niveau des différents partenaires (membres du COPIL Inclusion Numérique dont CABAN, Bruxelles-Formation et Actiris).

Des articles sont également parus dans différents magazines communaux afin d'informer les citoyen-ne-s sur les possibilités qui s'offrent à eux dans le cadre d'un accès, d'un accompagnement ou d'une formation à l'outil numérique.

### Be.brussels

Une page dédiée à l'inclusion numérique a été créée sur le portail régional be.brussels, afin de rassembler en un même endroit toutes les informations utiles pour les personnes exclues du numérique.

Un lien URL simple « digitalhelp.brussels » redirige directement vers cette page. La page contient toute une série d'informations utiles pour les citoyen-ne-s: la liste des EPN labellisés, les autres EPN ainsi que les brochures mentionnées ci-dessus, la liste des ASBL mettant à disposition du matériel informatique, la liste des stages/formations en informatique/robotique/codage, les manuels d'utilisation des services publics numérisés... Cette page évolue constamment afin de rendre disponibles les nouvelles données.

### Adaptation portail smartcity

La page « inclusion » a été adaptée sur le portail Smart City: <https://smartcity.brussels/inclusion-numerique>. Cette page reprend des informations à destination des *stakeholders* et des acteur-ric-es de l'inclusion numérique, notamment avec une description du Plan d'Appropriation Numérique et les actions prévues. Cette page reprend également toute la procédure et le formulaire nécessaire pour solliciter la labellisation d'un EPN.



## Participation à des événements

### Semaine du Numérique

La Coordination Inclusion Numérique a participé à la Semaine numérique (en octobre), en mettant en place des activités en collaboration avec différentes associations.

#### > Ateliers pour seniors

Ces ateliers, organisés en collaboration avec Digibeta, se sont déroulés dans 5 associations de quartier ou associations d'aide aux seniors, dans les communes d'Uccle, Jette, Bruxelles-Ville, Ixelles et Molenbeek. Les sessions avaient pour thème: «Êtes-vous allergique au numérique?». L'objectif était de mettre les participants à l'aise avec l'utilisation de leurs smartphones/ordinateurs. Atteindre les personnes âgées étant un véritable défi, il a été décidé de collaborer avec des organisations locales afin de toucher le plus grand nombre de personnes possibles. Au total, 10 sessions ont été organisées (2 sessions pour les 5 associations) pour environ 50 personnes. La plupart des participant.e.s étaient des femmes à la retraite.

#### > Ateliers pour jeunes dans les écoles

Ces ateliers, organisés en collaboration avec CodeNPlay, se sont déroulés dans 40 classes réparties sur 11 écoles. Les écoles ont été sélectionnées sur la base de l'indice socio-économique dans les communes suivantes: Ganshoren, Jette, Forest, Schaerbeek, Anderlecht, Molenbeek et Bruxelles-Ville. Au total, ce sont 861 élèves qui ont été initiés de manière ludique au codage et à la robotique (grâce au concours du petit robot Ozobot) et 62 instituteur-trice-s qui ont été familiarisé-e-s à l'éducation au numérique, aux bases de la programmation et à leur mise en pratique dans le cadre de leur programme pédagogique.

#### > Atelier pour personnes en situation de handicap

Cet atelier, organisé en collaboration avec Filao ASBL, avait pour objectif d'accompagner les étudiant-e-s en situation de handicap à utiliser l'outil numérique dans le cadre de leurs études. Cet atelier, réparti en 4 sessions, a permis de parcourir différents outils (iPad, Notability, le Cloud, Google Agenda, ...) afin de permettre aux étudiant-e-s de les utiliser au mieux. L'atelier s'est organisé au sein de l'association Mundo-j et a touché 8 élèves en présentiel, ainsi qu'une dizaine de personnes à distance.

#### > Techspace Tour – grand public

Cette activité a eu lieu durant un week-end entier à Molenbeek, en collaboration avec l'ASBL Techspace et la STIB. Diverses activités ont été organisées autour des thèmes suivants: informatique de base, initiation au codage, démarches administratives, banque en ligne, santé en ligne, itsme, ...

Au total, ce sont environ 400 personnes qui ont été touchées par cette activité.

### Printemps Numérique

Le Printemps Numérique, qui devait avoir lieu au printemps 2020, s'est finalement déroulé en octobre 2021 (en raison d'un report dû à la situation sanitaire). L'événement a mis au cœur de sa programmation l'inclusion numérique. Le salon a accueilli 15.000 personnes, dont 600 sont passées par le stand du CIRB et ont reçu des informations sur le Plan d'Appropriation Numérique et les actions menées par la Coordination Inclusion Numérique.

## Autres outils de communication

Afin d'augmenter la visibilité de la stratégie régionale autour de l'inclusion numérique, le Plan d'Appropriation Numérique a été mis en page, imprimé, publié et envoyé à environ 2.000 adresses postales et 1.000 adresses emails. Une lettre d'accompagnement sollicitait les destinataires à prendre contact avec la Coordination Inclusion Numérique.

Ces contacts ont permis à la Coordination de créer un éco-système large des acteurs de l'inclusion numérique (cf 2.2.2 – Coordination inclusion numérique).

**15.000**  
PERSONNES ONT  
VISITÉ LE SALON  
DU PRINTEMPS  
NUMÉRIQUE

## 2. Sensibilisation des administrations

### Sensibiliser les communes & CPAS à la fracture numérique

Dans le but d'accompagner les agent-e-s des pouvoirs locaux dans l'utilisation des outils mis à leur disposition et de les sensibiliser à la situation actuelle, easy.brussels a proposé, en collaboration avec le CIRB, des ateliers de sensibilisation relatifs à l'inclusion numérique, à destination des agent-e-s des administrations communales et des CPAS.

- › 8 séances à destination des communes ont été proposées entre juin et septembre 2021;
- › 7 séances à destination des CPAS ont été proposées entre octobre et décembre 2021.

*Taux de participation:* 81 agent-e-s au niveau des communes, 54 agent-e-s au niveau des CPAS et 26 agent-e-s régionaux (Actiris, Bruxelles-Formation...) ont participé aux séances organisées en 2021.

### Outils et former les administrations

Dans le cadre de la formation des administrations, plusieurs actions ont été finalisées en 2021 afin de mettre à disposition des agent-e-s de première ligne des formations et des outils de support.

- › Une convention de partenariat avec l'ERAP a été signée;
- › Un curriculum de formation pour 2022-2023 a été validé;
- › Un marché a été lancé pour mettre en place une formation à IRISbox;
- › Un kit de démonstration et de promotion d'IRISbox, accompagné d'une brochure d'information, a été lancé en décembre 2021;
- › Un accord de collaboration a été conclu avec itsme, relatif à des formations à ce mode d'authentification et à un kit d'information sur le sujet;
- › La création de vidéos relatives à l'eID et d'un livret sur les modes d'authentification, dont la diffusion est prévue en janvier 2022, a été lancée;
- › 10.000 brochures de présentation d'itsme ont été mises à la disposition des 19 communes;
- › Le marché pour l'impression de 30.000 brochures IRISbox qui seront mises à disposition des 19 communes en janvier 2022 a été lancé, mais disponibles déjà en ligne et téléchargeables sous format pdf (via le site d'easy.brussels).

## 3. Labellisation des EPN

### Modification du label

Le label des EPN reconnu par la Région de Bruxelles-Capitale a été modifié.

Cette modification a fait l'objet d'une réflexion au sein d'un sous-groupe du Groupe de Travail Inclusion Numérique, relatif aux EPN. Ce sous-GT s'est réuni le 21 avril 2021 et plusieurs amendements au label ont été présentés et votés au sein du GT Inclusion Numérique du 10.06.2021.

Ces amendements sont les suivants:

#### Public-cible

- › Ajout – Charte: «Les EPN labellisés s'engagent à lutter contre l'exclusion numérique et favoriser la participation citoyenne de tous à la société de l'information. Ils s'engagent à aller à la rencontre du public le plus éloigné du numérique. Ils ne peuvent jamais refuser à un visiteur, et ce quel que soit son âge, son genre, son origine, ou sa situation socio-professionnelle, l'accès à un ordinateur, à Internet ou à un accompagnement. Toutefois, l'EPN labellisé peut se doter d'un règlement d'ordre intérieur qui régit l'accès et l'utilisation et, à ce titre, exclure une personne qui ne respecterait pas ledit règlement.»

#### Durée du label

- › Modification – Procédure - article 8: «Le Label est octroyé pour une durée indéterminée, et ce aussi longtemps que les conditions d'admission sont respectées et que l'Espace satisfait aux obligations découlant de la labellisation.»

#### Précisions sur les «formations»

- › Modification – Charte - article 2: «... qui déploient des activités d'accompagnement des publics cibles et des formations, animations et/ou sensibilisation aux usages, outils et compétences numériques.»
- › Ajout – Formulaire de demande: «Description des activités de «formations, animations et/ou sensibilisations»
- › Ajout – Procédure de labellisation: «Une visite de courtoisie de la part de la Coordination Inclusion Numérique peut être prévue afin de se rendre compte de la réalité du terrain et vérifier que l'EPN répond aux critères de labellisation.»

## Validation

- › Modification – Procédure – article 7: §2. Le coordinateur examine la demande et émet une recommandation au Groupe de Travail Inclusion Numérique. §3. Le Comité de Pilotage Inclusion Numérique entérine la demande d'adhésion.

Les documents complets et adaptés sont disponibles sur le portail smartcity.brussels

## Augmenter le nombre d'EPN labellisés

À ce jour, on dénombre 20 EPN labellisés par la Région de Bruxelles-Capitale, dont voici la liste et la répartition par commune :

### 1000 – BRUXELLES

- › EPN mobile de l'Espace Culture et Développement
- › EPN de l'ARC (Action et Recherche Culturelles)
- › EPN Bravo
- › EPN de la Bibliothèque des Riches Claires

### 1020 – LAEKEN

- › EPN de la Bibliothèque de Laeken

### 1030 – SCHAERBEEK

- › EPN1030 de la Mission locale de Schaerbeek
- › EPN de Schakel - Wijkpartenariaat

### 1050 – IXELLES

- › EPN de la Bibliothèque communale d'Ixelles

### 1060 – SAINT-GILLES

- › L'Atelier du Web

### 1070 – ANDERLECHT

- › Open Atelier 110 de Maks
- › EPN Scheut

### 1080 – MOLENBEEK-ST-JEAN

- › Open Atelier 110 de Maks
- › EPN de SKS (Study Kids Support)

### 1081 – KOEKELBERG

- › EPN Koekeltech

### 1083 – GANSHOREN

- › EPN de Ganshoren

### 1140 – EVERE

- › EPN du Centre Culturel l'Entrela

### 1180 – UCCLE

- › EPN Uccle

### 1190 – FOREST

- › EPN de FQS (Forest-Quartier-Santé)

### 1200 – WOLUWÉ-SAINT-LAMBERT

- › Wolu Cyber Cité - Cyberwolubilis

### 1180 – SAINT-JOSSE-TEN-NOODE

- › EPN Sapiens

Le label a accueilli 3 nouveaux EPN :

la Bibliothèque d'Ixelles, l'EPN de Ganshoren et l'EPN De Scheut (Anderlecht).

L'EPN Brusurf s'est vu retirer le label des EPN reconnus par la Région de Bruxelles-Capitale au vu du non-respect du critère concernant le public accompagné (ouvert uniquement aux jeunes).

L'EPN de la Cité des Métiers s'est vu refuser le label au vu du non-respect du critère lié aux heures de formation.

## Renforcer la visibilité des EPN labellisés et de leurs actions

La visibilité des EPN labellisés a été renforcée grâce à la campagne de communication «Maintenant il/elle sait».

Du matériel de communication (de type «goodies») a été délivré aux EPN labellisés, le tout reprenant le logo des EPN labellisés. Le kit comprend, entre autres, des bics, des blocs-notes et des multicâbles.

À ce kit s'ajoute la fourniture de gel hydroalcoolique et de masques afin d'aider les EPN à continuer leurs activités tout en respectant les mesures sanitaires.

La Coordination Inclusion Numérique a également veillé à étendre la notoriété des EPN en relayant les nombreuses actions mises en œuvre par les EPN via le service communication du CIRB.

## Analyser la fréquentation des EPN et formuler des recommandations au secteur des EPN afin d'augmenter la qualité d'accueil et de service

La CIN a demandé à WeTechCare (WTC) de faire une analyse de la fréquentation des EPN et de formuler des recommandations au secteur des EPN pour augmenter la qualité d'accueil et de service. L'étude a vu le jour en avril 2021 et les résultats ont été communiqués en juin 2021. Pour mener l'étude, WTC a interrogé les EPN, les citoyen-ne-s (sous la forme de micro-trottoirs) et le tissu associatif de manière générale. Les recommandations formulées seront implémentées en 2022.

*Étude complète en annexe (annexe 2)*

### 1. Régulation et recommandations

#### Bruxelles Numérique (nouvelle dénomination du Brussels Digital Act)

En octobre 2021, dans le cadre de la préparation du projet réglementaire «Bruxelles Numérique», easy.brussels a organisé une consultation de citoyen-ne-s, acteur-ric-e-s de l'inclusion numérique et d'entreprises actives dans la digitalisation des processus (GovTech).

Ces trois tables rondes ont réuni – durant deux heures chacune - 8 citoyen-ne-s bruxellois-e, 9 acteur-ric-e-s de l'inclusion et 4 acteur-ric-e-s de la digitalisation.

Cette consultation a permis de collecter un grand nombre d'informations utiles pour la préparation et la mise en œuvre du projet, à plusieurs niveaux: perception de l'administration et de sa digitalisation par les citoyen-ne-s, risques et points d'attention liés à la fracture numérique, opportunités de simplification, etc.

Les participant-e-s ont fourni des recommandations qui seront prises en considération dans la suite du projet réglementaire.

#### Recommandations inclusives et développement d'un package technique à l'attention des développeur-euse-s IT

Un CSC (Cahier spécial des charges) a été rédigé dans le but de désigner un prestataire pour l'élaboration de cette mission. Le CSC comprend 3 livrables:

- › Le testing de 2 services publics numérisés (IRISbox et MyActiris) par le public le plus éloigné du numérique (Q1 2022);
- › L'élaboration, sur la base de ce testing, de recommandations inclusives concernant le développement futur de services publics numérisés (Q1 2022) et l'implémentation de ces recommandations dans les services publics déjà numérisés et testés (Q2 2022);
- › L'élaboration d'un package technique destiné aux développeur-euse-s IT de la Région (Q2 2022).

Le marché public a été attribué à l'ASBL CAWaB (Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles).

Une première réunion du sous-groupe de travail «recommandations inclusives» au sein du GT inclusion numérique a eu lieu avec l'objectif de valider la proposition de testing préparée par le prestataire. Les testings auront lieu en janvier 2022.

### 2. Coordination régionale

#### Coordination Inclusion Numérique au sein du CIRB

La Coordination Inclusion Numérique au sein du CIRB a été renforcée depuis le 1er mai 2020 par le passage à temps plein de la coordinatrice inclusion numérique et par l'arrivée, au 1er juin 2020, d'une deuxième personne à temps plein.

Au vu de la charge de travail, la CIN a renforcé son équipe en engageant un CDD à temps plein, pour une durée de 6 mois (du 18/10/2021 au 18/04/2022).

La Coordination Inclusion Numérique est donc composée actuellement de 2,5 ETP:

- › La coordinatrice inclusion numérique: Tania Maamary
- › Une digital inclusion officer: Narjiss Rachiq
- › Un digital inclusion officer (CDD): Hugues Marchal

La Coordination Inclusion Numérique chapeaute l'exécution du PAN, s'assure que les actions sont menées dans les temps et gère le budget et les dépenses liés à l'exécution du PAN.

Pour ce faire, la Coordination a développé un fichier de gestion des livrables et du budget. Ce fichier a été approuvé par le COPIL et la mise en œuvre en est régulièrement présentée aux membres du GT.

De plus, la Coordination participe régulièrement à des nombreux événements de manière à échanger sur les diverses activités menées dans la Région et à augmenter la visibilité du Plan d'Appropriation Numérique.



### **Animation du GT « inclusion numérique » au sein du COPIL « simplification administrative » d'easy.brussels**

Ce Groupe de Travail s'est réuni à quatre reprises durant l'année (04/03 – 10/06 – 23/09 – 16/12). Il a été considérablement élargi et est composé de plus de 110 personnes issues de différents organismes et administrations régionaux ainsi que du secteur privé (réseau CABAN, Fondation Roi Baudouin, associations de terrain, ...). Le GT a pour objectif d'envisager les actions à mener au sein de la Région et d'échanger les informations entre les membres.

En marge de ce Groupe de Travail Inclusion Numérique, se sont créés différents sous-groupes de travail autour des thèmes suivants: les EPN, les recommandations inclusives, l'accompagnement des publics-cibles et les études/baromètres.

De nombreuses réunions du Copil Inclusion Numérique ont également eu lieu afin d'assurer le suivi des différents dossiers et projets mis en œuvre en 2021. Le Copil, composé du CIRB, du Cabinet du Ministre Clerfayt, de CABAN, d'easy.brussels, de Bruxelles-Formation et d'Actiris s'est réuni 4 fois durant l'année, généralement une semaine avant le GT.

Outre ces rencontres collégiales, la CIN a mené des contacts réguliers avec les membres du COPIL de manière individuelle, afin de faire le suivi des dossiers dont chacun porte la responsabilité.

### **Synchronicité avec les initiatives autres que régionales**

#### **Participation à la Taskforce e-inclusie en relation avec la Région Flamande**

La Coordination Inclusion Numérique participe à la taskforce e-inclusie créée par Mediawijs en Flandre. La participation de la RBC à cette taskforce permet de positionner la Région comme un pivot et un lien entre le Nord et le Sud du pays.

#### **Réunions avec Digital Wallonia**

De nombreuses réunions ont eu lieu entre Digital Wallonia, l'Agence du Numérique et la Coordination Inclusion Numérique afin d'établir de potentiels partenariats et collaborations, mais aussi de créer des synergies entre les plans régionaux d'inclusion numérique.

Des contacts ont été également pris lors d'autres réunions extérieures (dont le Comité d'Accompagnement de l'Inclusion Numérique de la Fondation Roi Baudouin).

#### **Participation aux workshops de BNP Paribas Fortis (Digital Inclusion Ecosystem)**

La Coordination Inclusion Numérique crée des partenariats avec le privé en participant à l'écosystème DigitALL coordonné par BNP Paribas Fortis et Proximus.

L'écosystème travaille sur plusieurs solutions à mettre en place, à l'échelle nationale, autour des thèmes suivants:

- ▶ Campagne de sensibilisation sur la fracture numérique;
- ▶ L'élaboration d'une Charte d'inclusion numérique: cette charte a été signée par le gouvernement de la RBC et par le CIRB;
- ▶ Mobidig: une solution mobile pour toucher les publics les plus éloignés du numérique;
- ▶ Digital Inclusion by Design Index: un label pour les entreprises qui mettent en œuvre des produits «inclusifs».

DigitALL a également rédigé un « White Paper » consacré à l'inclusion numérique.

*Charte de l'Inclusion Digitale (annexe 3)*  
*White Paper (annexe 4)*

#### **Participation au Comité d'accompagnement de l'inclusion numérique (Fondation Roi Baudouin)**

La Coordinatrice Inclusion Numérique a rejoint officiellement le Comité d'Accompagnement de l'inclusion numérique organisé par la Fondation Roi Baudouin et participe en tant qu'experte aux différentes réunions.

#### **Digital Skills and Jobs Coalition – Belgium**

La Coordination Inclusion Numérique participe à la DigiSkills Belgium, l'écosystème d'initiatives qui vise à augmenter les compétences digitales des citoyen-ne-s et des organisations belges.

Cet écosystème est mené par Saskia Van Uffelen au sein de la Digital Skills & Jobs Coalition.

## **BOSA et Cabinet du Secrétaire d'Etat Mathieu Michel**

À plusieurs reprises, la Coordination Inclusion Numérique a rencontré l'administration et les pouvoirs fédéraux en charge de transition numérique, pour le projet d'écrivain public numérique ou lors du Council e-skills, lequel vise à définir la stratégie Smart de la Belgique.

### **Participation aux différents plans régionaux**

La Coordination Inclusion Numérique a participé aux workshops, réunions et discussions permettant l'élaboration de différents plans régionaux et fédéraux en y inscrivant les actions prévues par le PAN.

La CIN a ainsi participé au plan Monoparentalité de la RBC, le plan Gendermainstreaming, le Plan Handistreaming et le plan Women in Digital.

### **Création d'un écosystème large d'acteur-ric-e-s**

L'envoi du PAN à de nombreux contacts et la participation de la Coordination Inclusion Numérique à différents événements, rencontres et groupes de travail a permis une plus grande visibilité de la Coordination Inclusion Numérique et du Plan d'Appropriation Numérique.

C'est ainsi que la CIN a pu créer un écosystème large des acteur-ric-e-s de l'inclusion numérique. À ce jour, un listing des acteur-ric-e-s est tenu à jour par la CIN et reprend près d'un millier d'adresses.

La Coordination Inclusion Numérique est ainsi devenue, au fil du temps, le «single point of contact» des acteur-ric-e-s de l'inclusion numérique.

### **Assurer le lien avec le secteur et formuler des conseils pour les pouvoirs publics**

Le réseau CABAN (Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique) fédère les associations et autres organismes d'appropriation numérique à Bruxelles. Le Réseau CABAN représente la majorité des Espaces Publics Numériques (EPN) bruxellois.

Un subside de 50.000€ a été octroyé à CABAN, en décembre 2020, afin de mener plusieurs actions en 2021 : structuration des acteur-ric-e-s de l'inclusion numérique à Bruxelles, homogénéisation des formations des animateur-ric-e-s EPN, actualisation du répertoire de tous les acteur-ric-e-s de l'inclusion numérique, communication, formulation de conseils stratégiques à la Coordination Inclusion Numérique et élaboration d'un cadastre du financement des EPN labellisés.

## **3. Évaluation**

### **Étude sur le profil des visiteurs des EPN**

Une étude qui porte sur le profil des visiteurs des EPN a été menée en novembre 2021 par la société Sonecom. L'étude s'est déroulée pendant le mois de novembre dans les 20 EPN labellisés.

Les premiers résultats de cette étude se trouvent en annexe et seront publiés, accompagnés d'une comparaison avec les résultats de l'étude menée en 2019, au début de l'année 2022.

*Étude sur le profil des visiteurs des EPN en annexe (annexe 5)*

### **Focus IBSA**

Des contacts ont été pris avec l'IBSA afin de mettre en place un outil statistique qui ferait le point, chaque année, sur l'évolution de l'utilisation des TIC par les Bruxellois. Cet outil sera publié sous la forme d'une fiche spécifique.

La première fiche annuelle sera disponible en 2022.

### **Étude de la Fondation Roi Baudouin sur l'utilisation des services essentiels**

La Fondation Roi Baudouin a également mené une étude sur l'utilisation des services essentiels. Cette étude se trouve en annexe.

*Étude sur l'utilisation des services essentiels en annexe (annexe 6)*

## AXE 3 – OUTILLER

### 1. Équipement des acteur·rice·s de première ligne

#### Matérialisation des EPN communaux

Dans la cadre de la matérialisation des EPN, deux EPN dit « communaux » se sont vu accorder du nouveau matériel: L'EPN de Forest et l'EPN de Ganshoren.

L'EPN de Ganshoren a été inauguré en septembre 2021, en présence du Ministre Bernard Clerfayt.

#### Matérialisation des EPN labellisés

Les EPN labellisés (au nombre de 20) ont reçu 10.000€ chacun afin de se fournir en matériel informatique mobile (laptops, chromebooks, tablettes) et en matériel favorisant l'accessibilité des personnes en situation de handicap (clavier braille, souris ergonomique...).

Le matériel commandé, via l'e-cat du CIRB, restera la propriété du CIRB pendant 4 ans et sera cédé, gratuitement, au terme de ce délai. La liste du matériel mis à disposition se trouve en annexe.

*Liste du matériel – Bon de commande pour les EPN (annexe 7)*

**10.000€**  
LA SOMME REÇUE  
PAR CHAQUE  
EPN LABELLISÉ  
POUR SE FOURNIR  
EN MATÉRIEL  
INFORMATIQUE.

### 2. Partage des outils didactiques

#### Skillsbuild – accès à une plateforme de formations

IBM a mis en place une plateforme «Skillsbuild» de formations en ligne qui est accessible gratuitement aux bénéficiaires des ASBL ou aux chercheur·euse·s d'emploi. Bruxelles-Formation, dans le cadre de la Coordination Inclusion Numérique (membre du Copil inclusion) a mis en place un partenariat avec IBM afin d'ouvrir un accès gratuit à cette plateforme aux chercheur·euse·s d'emploi, mais également aux visiteur·rice·s des EPN.

#### 123digit – utilisation des modules à disposition

La plateforme 123 digit permet un partage de manuels entre les différents acteur·rice·s de l'inclusion numérique, mais met également à disposition une série de modules dont un dédié à la banque en ligne. Des sessions de formation à la plateforme ont été organisées pour les animateur·rice·s multimédias (cf. formation continue des animateur·rice·s), mais également pour les fonctionnaires communaux et les agent·e·s sociaux (cf. sensibilisation des administrations).

La plateforme 123digit se développe de manière continue. À l'heure actuelle, elle dénombre 3.200 utilisateur·rice·s et 1.500 structures utilisatrices. Différentes activités d'animation de la communauté sont menées, et seront intensifiées en 2022, telles que l'organisation de webinars et de *virtual classrooms*.

#### Digitaltravellers.org – la plateforme de Bibliothèque Sans Frontières

Bibliothèque sans frontière, dans le cadre d'un projet européen, a développé une plateforme regroupant une série de manuels, jeux et activités en lien avec l'apprentissage des compétences numériques. Ces activités ont été regroupées sur le canevas du référentiel européen DigComp. Le lien vers la plateforme, ainsi que les avantages qu'elle recèle, ont été communiqués aux différents EPN de la Région.

### 3. Formation continue des animateur·rice·s

#### Plateforme 123 digit

Un partenariat a été initié avec WeTechCare, easy.brussels, Febelfin et CABAN afin de proposer une série de formations à la plateforme 123 digit. Ces formations ont été menées en 2021. Les animateur·rice·s multimédias ont profité de 5 sessions qui leur étaient dédiées. Les 15 autres sessions ont été offertes aux acteur·rice·s sociaux et agent·e·s communaux (cf. sensibilisation des administrations).

L'objectif de ces sessions est de donner aux animateur·rice·s multimédias et aux acteur·rice·s sociaux les outils qui leur permettent à leur tour de former, sensibiliser et accompagner leur public dans l'utilisation des outils numériques.

#### Refresh sur les services publics numérisés

La Coordination Inclusion Numérique souhaitait organiser, en décembre 2021, des sessions de formation aux services publics numérisés destinées aux animateur·rice·s multimédias. Ces formations comprenaient un module sur :

- › La connexion avec itsme et avec la carte d'identité;
- › IRISbox: les démarches les plus utilisées, les nouvelles démarches à disposition, ...;
- › Le portail e-santé et l'obtention du Covid Safe Ticket.

Ces sessions ont été reportées à mars 2022 en raison des mesures sanitaires.

### 4. Mobilisation des financements nécessaires

#### Cadastre de financement des EPN

Dans le cadre du subside accordé à CABAN, l'une des missions était l'élaboration d'un cadastre de financement des EPN. Ce cadastre de financement, remis en mars 2021, a permis à la CIN d'avoir une vue claire sur les sources de financement des EPN, qu'ils soient indépendants ou communaux et de connaître leurs besoins.

En s'appuyant sur les données de ce cadastre, la CIN a remis un rapport au Cabinet du Ministre Clerfayt prévoyant diverses possibilités de financement des EPN.

*Cadastre de financement des EPN en annexe (annexe 8)*

#### Recherche de subventions européennes: e-Capital Prize of Innovation Award

La CIN a introduit un dossier concernant le Plan d'Appropriation Numérique dans le but de recevoir un prix européen: le e-Capital Prize of Innovation Award. Après avoir défendu son dossier devant un jury européen, la CIN n'a pas été retenue comme lauréate pour ce prix.

### 5. Encadrement de la profession des médiateur·trice·s

Le BOSA, au niveau fédéral, s'est lancé dans l'élaboration d'un parcours de formation certifiante d'écrivain public numérique. La CIN collabore à cette initiative.

En parallèle, la CIN a lancé une étude portant sur le statut des animateur·rice·s multimédias, la définition de leurs tâches et l'élaboration d'un code de déontologie. Cette étude sera disponible en 2022.

La CIN est également impliquée dans le consortium de validation des compétences des aidants numériques.



## AXE 4 – ACCOMPAGNER

### 1. Digital Brussels : appel à projets de 400.000 € avec la Fondation Roi Baudouin

La Fondation Roi Baudouin est, en Belgique et en Europe, un acteur majeur de changement et d'innovation au service de l'intérêt général et de la cohésion sociale.

À la demande de la Région de Bruxelles-Capitale, la Fondation Roi Baudouin a organisé un appel à projets sur le thème de l'inclusion numérique: Digital Brussels. À cet effet, la Région a octroyé un subside de 400.000€ à la Fondation Roi Baudouin.

L'appel à projets a mis l'accent sur la sensibilisation à l'appropriation numérique des publics éloignés du numérique.

Un jury indépendant a sélectionné 30 projets qui ont bénéficié d'enveloppes entre 5.000 et 15.000 €, pour un montant total de 390.000€.

La Fondation Roi Baudouin a reçu une somme forfaitaire de 10.000€ pour l'organisation de l'appel (entre autres la rédaction de l'appel et des formulaires de candidature, l'organisation du jury, la publication de l'appel, la communication des résultats, la gestion des conventions, la gestion de l'évaluation des dossiers et l'organisation d'une intervention, l'analyse des rapports d'activité en fin d'année).

#### Atelier du web - EPN de l'administration Communale de St-Gilles

De nombreux partenaires sociaux se sont rassemblés en vue de répondre à la forte demande d'aide numérique des publics fortement fragilisés socialement qui ne se rendent pas dans l'EPN communal car sont peu mobiles et ont besoin du lien de confiance avec leur ressource associative ou institutionnelle. De manière très pratique, nous souhaitons apporter des « permanences itinérantes d'aide numérique » au sein des structures des partenaires pour accompagner leurs publics et travailleurs.

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : Yes we Connect Too !
- › **Lieu** : 1060 Saint- Gilles
- › **Financement** : 15.000,00 €

## BANLIEUES

L'objectif du projet sera d'équiper Le Huitième Jour, la Maison d'à côté, Togo et Nokto de PC portables afin que le personnel éducatif puisse aider les personnes en situation de handicap à effectuer leur démarche en ligne pour les services d'intérêts généraux, communiquer avec leurs proches via les réseaux sociaux, suivre une activité culturelle ou sportive en ligne...Le rôle de Banlieues consistera à fournir les outils permettant leur accompagnement en ligne et d'assurer la maintenance des PC

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : Inclusion numérique pour les personnes en situation de handicap mental
- › **Lieu** : 1050 Ixelles
- › **Financement** : 14.000,00 €

#### Centre Féminin d'Education Permanente

L'EPN-Josse est un EPN de 7 places visant le public du CFEP (principalement des femmes issues de l'immigration) et du public de la Bib-Josse. Il s'agit d'une infrastructure mais surtout d'animations, de formations et d'accompagnement individuel dédiés au public du CFEP (+/-15h) et aux habitants du quartier (+/-15h). Les activités CFEP sont développées sur bases des besoins exprimés par son public. L'accès libre accompagné, l'informaticien public et les formations s'adressent à tout le monde.

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : Bibliothec' EPN-Josse : De l'intégration sociale à l'inclusion numérique individuelle et collective.
- › **Lieu** : 1210 Saint- Josse-Ten- Noode
- › **Financement** : 12.260,00 €

### Centre Public d'Action Sociale d'Etterbeek

En vue de renforcer les dispositifs existants dans la lutte contre le non-recours aux droits sociaux dont la fracture numérique constitue un enjeu majeur pour son public, le CPAS d'Etterbeek crée une équipe mobile sociale. Un accompagnement sera proposé via une offre de services proactifs et délocalisés au sein de structures partenaires permettant ainsi d'atteindre un public élargi. L'équipe mobile sociale aura également pour mission de former le public à l'emploi du numérique.

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : Equipe Mobil'IT
- › **Lieu** : 1040 Etterbeek
- › **Financement** : 15.000,00 €

### Chass'Info

Le Chass'Info accueille les grands ados et jeunes adultes en questionnement quant à leur orientation personnelle, sociale, scolaire, et ayant besoin d'une aide dans la réalisation de démarches comme des CV, des demandes de bourse, des travaux scolaires etc. Des travailleurs issus de 5 structures sont disponibles pour les accueillir, les orienter, les accompagner. Un Espace Public Numérique est à disposition des demandeurs pour utilisation personnelle ou accompagnée.

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : Espace Public Numérique du Chass'Info
- › **Lieu** : 1040 Etterbeek
- › **Financement** : 15.000,00 €

### CPAS de Jette

L'atelier smart et tablette a été mis en place afin de lutter contre la fracture numérique et de permettre aux seniors de comprendre les fonctionnalités de ces outils désormais omniprésents. En plus de ces séances de 2 heures une fois par semaine, nous proposerions des permanences et visites à domicile d'un.e assistant.e social qui accompagnerait les seniors dans leurs diverses démarches en ligne (paiements des factures et autres opérations administratives).

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : Smart workshop Viva Jette
- › **Lieu** : 1090 Jette
- › **Financement** : 10.412,00 €

### Cultureghem vzw

Cultureghem werkt op de site van Abattoir in Anderlecht: hartje Kuregem, de grootste markt van het land en «Arrival city» voor velen. DREAMTEAM DIGITAL is onze strategie om van onze werking een laagdrempelige emancipatie-hub te maken rond digitale skills en vaardigheden. We leiden binnen ons DREAMTEAM, onze vrijwilligers, een aantal mensen op om zelf opleidingen en demo's te geven en kennis te verspreiden. Zij kennen de uitdagingen het best, wij versterken ze om ze samen aan te pakken!

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : DREAMTEAM DIGITAL
- › **Lieu** : 1070 Anderlecht
- › **Financement** : 12.500,00 €

### Dar al Amal vzw

De vrouwen die naar het emancipatiehuis Dar Al Amal komen, trainen met hun eigen materiaal (smartphone of tablet) een aantal digitale skills op basis van een participatief samen bepaald programma. Vrouwen die hier nood aan hebben, kunnen voor 1/3 van de aankoopprijs een smartphone aankopen met een afbetalingsplan. In kleine groepjes zullen tijdens 4 sessies de gekozen modules worden afgewerkt met als eindpunt een bezoek aan een zelf gekozen organisatie en een maaltijd in een sociaal restaurant.

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : Digitaal Dar Al Amal
- › **Lieu** : 1080 Molenbeek- Saint-Jean
- › **Financement** : 5.000,00 €

## De Buurtwinkel

Ontwikkelen en verduurzamen van digitale ateliers voor de kansarme bewoners van de Anneessenswijk. De Buurtwinkel zet als wijkwerking in op projecten en initiatieven die aansluiten bij de noden en vragen van de wijkbewoners. De vraag naar digitale hulp en vorming is groot. Samen met een studentenprojectgroep 'Buurtferrer' de Haute Ecole Francisco Ferrer ontwikkelden we digitale ateliers voor de buurtbewoners. Ze worden begeleid door studenten. Deze ateliers willen we verduurzamen in de werking.

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : DIGITAL ANNEESSENS In navolging van de projectnaam 'Digital Brussels', focussen wij op de bijzonder boeiende Anneessenswijk. Als de digitale kloof ergens in Brussel zichtbaar is, dan is het wel in de Anneessenswijk met haar zeer diverse bewoners.
- › **Lieu** : 1000 Bruxelles
- › **Financement** : 11.707,00 €

## El Hikma

Constat 2017: la population désireuse d'évoluer de notre quartier n'avait pas connaissance de l'existence de structures pouvant les aider à s'insérer socioéconomiquement. Pour cause, la fracture numérique. Une crise sanitaire plus tard, l'aggravation du problème a poussé nombre de personnes vers la rupture totale avec les institutions. L'objectif est d'initier les plus fragilisés à l'utilisation d'outils numériques pour de la recherche d'emploi, de formation, pour les études, l'administratif,...

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : Projet de salle multimédia CONNECT FOREST, au sein du quartier Saint Antoine de Forest, à destination des publics les plus fragilisés de Forest et de la région Bruxelloise.
- › **Lieu** : 1190 Forest
- › **Financement** : 15.000,00 €

## Entraide Bruxelles

Avec la numérisation toujours plus forte des services de première ligne, les personnes en difficulté avec le français (oral et écrit) sont fragilisées. Ce projet repose sur des formations à l'utilisation de ces outils et matériaux (au sein de l'abl et en partenariat). Le projet poursuit donc deux objectifs principaux : Lutter contre la fracture numérique/renforcer les compétences. Favoriser la participation à la vie sociale, culturelle, économique et politique/autonomie de la personne.

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : Réduire la fracture numérique : l'appropriation des outils numériques comme vecteur d'autonomie et d'émancipation pour les primo-arrivants et personnes étrangères
- › **Lieu** : 1020 Bruxelles - Laeken
- › **Financement** : 9.200,00 €

## Eqla ASBL

Notre projet consiste à conseiller et former les personnes déficientes visuelles pour l'achat et l'utilisation de technologies répondant à leurs besoins spécifiques. Avec un focus sur la formation (en individuel, en petits groupes ou clubs entre pairs) pour pouvoir utiliser les outils et applications les plus pertinentes pendant la période de pandémie, notamment de visioconférence (Zoom, Teams, Webex, WhatsApp). Leur autonomie quotidienne mais également leur socialisation sont ici visées.

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : #connectécommelemonde
- › **Lieu** : 1200 Woluwe- Saint-Lambert
- › **Financement** : 15.000,00 €

### Gaffi asbl

Le projet vise à augmenter les compétences numériques des parents qui participent déjà à différentes activités au Gaffi organisées autour de la question de l'école par une appropriation concrète des outils numériques à partir de leurs besoins concrets : contacts avec l'école, recherches d'écoles, demande de bourse d'étude, inscription en secondaire, soutien à la scolarité de leurs enfants, etc.; mais aussi la réalisation d'un journal numérique permettant une mise à distance du «numérique»

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : Journal numérique des parents
- › **Lieu** : 1030 Schaerbeek
- › **Financement** : 14.647,00 €

### Habitat et Rénovation

Proposer à tous les habitants des logements sociaux des Marolles (jeunes, adultes, femmes, hommes, seniors, ...) un espace numérique de proximité combinant: -Inclusion numérique - Accès privilégié pour les habitants des logements sociaux et accompagnement sur mesure pour les plus éloignés du numérique ; -Inclusion sociale - Un espace convivial, cogéré avec les habitants, facilitant la rencontre et l'ouverture vers le quartier et dans lequel les activités numériques sont accessibles à tous.

- › Caractéristiques du projet:
- › **Nom** : Digit'COOP Marolles : un numérique citoyen pour et par les habitants des logements sociaux et du quartier
- › **Lieu** : 1050 Ixelles
- › **Financement** : 15.000,00 €

### Hobo vzw

Wat doe je als het zeer moeilijk is om mensen te bereiken? Je brengt de oplossing tot bij hen. In samenwerking met het Digital Ecosystem, een coalitie van partners uit verschillende (private, publieke, academische en sociale) sectoren brengt Hobo een mobiele oplossing tot bij zijn dak- en thuisloze doelgroep. Hobo werkt samen met opvanghuizen om mobiele digitale vormingen tot bij deze mensen te brengen. Zo werken we de digitale drempels weg bij de kwetsbaarste mensen van onze samenleving.

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : MOBIDIG - Digital literacy in a BOX
- › **Lieu** : 1000 Bruxelles
- › **Financement** : 15.000,00 €

### Interface3 ASBL

Notre projet augmentera l'inclusion numérique du public des ASBL du Quartier de la Gare du Nord à Schaerbeek, en y organisant des ateliers de soutien informatique sur mesure dispensés par les formatrices et les femmes en formation chez Interface3. Ils auront lieu au sein même des ASBL grâce à une classe mobile. Notre atout : l'intervention de femmes en reconversion professionnelle, «proches» du public cible, qui se mueront en formatrice et en transférant leurs acquis, consolideront les leurs.

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : Inclusion Nord 2.0
- › **Lieu** : 1030 Schaerbeek
- › **Financement** : 15.000,00 €



### La Scientothèque ASBL

Notre projet vise à réduire la fracture numérique en favorisant le développement des compétences numériques des jeunes et des familles issus de milieux précarisés. Notre démarche est collaborative car nous nous appuyons sur des mises en réseau pour réaliser notre mission. Notre action est répartie en deux temps: mise en place d'un projet pilote avec notre public d'école de devoirs et ensuite accompagnement des acteurs du milieu associatif basé sur nos précédentes expertises de terrain.

Caractéristiques du projet:

- > **Nom** : Digit'community
- > **Lieu** : 1170 Watermael- Boitsfort
- > **Financement** : 15.000,00 €

### Le Foyer des Jeunes des Marolles

Notre projet vise les habitants des Marolles et des quartiers et communes avoisinante. Nous travaillerons sur 2 publics en particulier qui se trouvent en situation de précarité et fort éloigné des outils numériques. Ce public se compose de jeunes de 16 à 35 ans (sans emplois, sans expériences, sans formations) en recherche d'emploi pour leur donner les outils digitaux nécessaires. Et les habitants qui fréquentent nos activités de « parentalité » qui sont essentiellement des femmes de 35 à 60 ans

Caractéristiques du projet:

- > **Nom** : Les ateliers de sensibilisation digital des Marolles.
- > **Lieu** : 1000 Bruxelles
- > **Financement** : 14.200,00 €

### LEAD Belgium

La digitalisation se renforce mais la fracture numérique reste importante et certains publics tels que les sans-abris ou les jeunes précarisés sont encore exclus. Des informations à destination des sans-abris sont accessibles sur des sites et/ ou des applications mais tous n'ont pas accès à du matériel informatique & à Internet. Nous voulons mettre en place des écrans tactiles à leur disposition, facilement utilisables & visibles pour faciliter l'accès à l'information sur les aides qui existent.

Caractéristiques du projet:

- > **Nom** : Borne2Connect
- > **Lieu** : 1040 Etterbeek
- > **Financement** : 9.500,00 €

### L'Entrela' Centre culturel d'Evere

Proposer aux personnes en situation de fracture numérique un service d'AIDE et ACCOMPAGNEMENT à DOMICILE pour toute situation où les personnes ne peuvent se déplacer (ex: personnes à mobilité réduite ; nécessité d'intervenir sur l'ordinateur domestique ; formation in situ; besoins liés au matériel personnel ...) :

- 1) EVALUATION de la situation lors d'un entretien téléphonique
- 2) RESOLUTION structurelle sur place
- 3) AUTONOMISATION et PRISE DE CONFIANCE
- 4) SUIVI une semaine plus tard

Caractéristiques du projet:

- > **Nom** : Informaticien public à domicile
- > **Lieu** : 1140 Evere
- > **Financement** : 14.612,00 €

### Les Ateliers de ma Ville

Sensibilisation et formation aux outils numériques. En réponse à leurs demandes, en partenariat avec La Maison des Femmes et le CPAS de Schaerbeek les usagers apprendront à utiliser le service publique en ligne, e-mutuelle, banque online, e-hôpital, e- maison communale, les espaces fournisseurs et la gestion des applications mobiles. Suite aux séances interactives les preneurs issus de différents milieux sociaux âgées de 18 à 99 ans gagneront une émancipation grâce au numérique.

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : Le numérique pour toutes!
- › **Lieu** : 1180 Uccle
- › **Financement** : 13.000,00 €

### Mission Locale d'Anderlecht

Notre projet est conçu en deux étapes : Notre atelier «Postuler avec son smartphone» familiarise nos chercheurs d'emploi les plus touchés par la fracture numérique aux TICS via un outil qu'ils utilisent déjà: le Smartphone. Ils apprennent des outils pratiques qui répondent à leurs besoins. Ensuite, sur base de ces apprentissages un lien est créé vers l'utilisation du PC. Les chercheurs d'emploi intéressés poursuivent en apprenant les bases de l'informatique sur PC avec notre partenaire.

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : Des solutions Smart contre la fracture numérique pour nos chercheurs d'emploi
- › **Lieu** : 1070 Anderlecht
- › **Financement** : 12.160,00 €

### OIRD ASBL - (ORGANISATION POUR LA RÉUSSITE & LE DÉVELOPPEMENT)

L'Université des Familles & son Académie des Parents organisent au quotidien un SAS d'accueil et d'accompagnement proposant des activités d'empowerment & d'inclusion digitale. Des formations d'utilisation des outils numériques répondant aux besoins spécifiques des enfants, des jeunes, des mamans et papas vivant sous le seuil de pauvreté. Située à Molenbeek en bordure du Canal, le SAS accueille +- 600 familles fragilisées pour du soutien pédagogique couplé à de l'accompagnement parental.

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : UNIVERSITÉ DES FAMILLES - SAS DIGITAL LEARNING - MOLENBEEK
- › **Lieu** : 1080 Molenbeek- Saint-Jean
- › **Financement** : 15.000,00 €

### Samen Toujours

Workshop digital pour lutter contre la fracture numérique chez les seniors. Le projet poursuit 2 buts principaux : renforcer les seniors (empowerment et résilience) : d'une part par rapport à leurs connaissances informatiques et d'autre part vis-à-vis de l'image qu'ils ont d'eux-mêmes création d'un réseau de buddies et de pairs aidants pouvant soutenir et accompagner les seniors dans leur découverte des outils informatiques.

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : Digiseniors - Un réseau pour et par les seniors
- › **Lieu** : 1000 Bruxelles
- › **Financement** : 10.000,00 €

### solidarité savoir ASBL

Aller à la RENCONTRE d'un PUBLIC fragilisé et ÉLOIGNÉ du numérique par le biais de PARTENARIAT avec le TISSU ASSOCIATIF. Toucher plus facilement le public captif dans notre réseau. SE DÉPLACER au sein de la structure qu'il fréquente, avec tout le MATÉRIEL nécessaire. Améliorer leurs compétences numériques et autonomie digitale à l'aide de COURS «sur mesure» en petits groupes ou en accompagnement individuel. (Le projet vise une pérennité sur base d'une PAF des participants ou d'apports extérieurs)

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : OFFRE NUMÉRIQUE MOBILE À LA RENCONTRE DES BÉNÉFICIAIRES -formation collective et accompagnement individuel itinérant-
- › **Lieu** : 1080 Molenbeek- Saint-Jean
- › **Financement** : 13.400,00 €

### Take Off asbl (nom de communication: ClassContact)

ClassContact installe gratuitement un système (2 pc avec double caméra et webcam dans la classe et à l'hôpital/à domicile) qui permet aux jeunes malades de continuer à suivre les cours et de rester en contact avec leurs amis. 1000 enfants malades de longue durée par an sont isolés à cause de la maladie. La crise du COVID augmente encore ce problème, mais les écoles et les familles défavorisées utilisent peu notre service pourtant gratuit. Avec ce projet, nous voulons combattre cette disparité.

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : Connecter à leur classe les jeunes malades et accidentés provenant d'écoles défavorisées à Bruxelles
- › **Lieu** : 1130 Bruxelles - Haeren
- › **Financement** : 14.496,00 €

### Toekomst ATELIER de l'Avenir

TADA est une organisation bilingue à but non lucratif qui implique les citoyens et le monde professionnel dans l'émancipation des jeunes défavorisés. Dans notre école du week-end (3 ans), les jeunes découvrent leurs talents tous les samedis via des ateliers donnés bénévolement par des professionnels (entrepreneurs, informaticiens, ingénieurs..). Notre réseau alumni continue d'encourager les jeunes à devenir indépendant et à s'intéresser à des sujets pour le futur comme les compétences numériques

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : Toekomst ATELIER de l'Avenir (TADA) coache environ 1500 jeunes vulnérables (10 ans à +18 ans) pour découvrir le monde professionnel et s'initier au numérique afin de construire une société plus inclusive.
- › **Lieu** : 1000 Bruxelles
- › **Financement** : 15.000,00 €

### vzw Buurthuis Bonnevie - Maison de Quartier Bonnevie asbl

Het project Cyber-parc Bonnevie zet concrete activiteiten op, om de digitale kloof te verkleinen. Zo kan je vrij computers gebruiken in de buurtwerking en zijn er activiteiten waarin je ondersteuning krijgt bij het gebruik van e-mail, internet, Facebook of Whatsapp. We doen dit in lokatie maar ook in het park zelf. Deze ervaringen nemen we mee in de samenwerking met andere diensten uit de gemeente/OCMW. Zo werken we individueel en structureel samen om de digitale kloof te verkleinen.

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : Cyber-Park Bonnevie werkt aan participatie aan de digitale maatschappij van personen die in armoede leven. Dit via 2 pijlers, de fysieke (toegang+duurzaamheid) als immateriële aspecten (vaardigheden, ondersteuning) van digitale uitsluiting aanpakken.
- › **Lieu** : 1080 Molenbeek- Saint-Jean
- › **Financement** : 12.500,00 €

## Wijkpartenariaat-De Schakel

Het project Duurzaam Digitaal Weerbaar + zet in op digitale vaardigheden, duurzame toegang tot de digitale samenleving en leervraagdetectie van mensen in armoede. Dit doen wij door de organisatie van laagdrempelige les-momenten; internetcafés; een computerhersteldienst en het onderhouden van een ondersteunend netwerk voor e-inclusie. De '+' staat voor het betrekken van mensen die in eerste instantie geen leervraag hebben en de afstemming met nieuwe e-inclusie projecten in de Brabantwijk.

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : Duurzaam Digitaal Weerbaar +
- › **Lieu** : 1030 Schaerbeek
- › 15.000,00 €

### wolu services

Le projet est porté par deux projets de cohésion sociale, ses équipes et les habitants de logements sociaux, ainsi qu'un partenariat avec des associations compétentes en outils numériques. -Equiper en matériel numérique un public précarisé via une laptop-thèque ; Proposer un accès solidaire ; Concevoir des ressources pédagogiques et des ateliers d'apprentissage numérique ; Donner accès à la formation des habitants et leur permettre de devenir bénévole rémunéré dans le projet.

Caractéristiques du projet:

- › **Nom** : Laptop-thèques et Espaces Publics Numériques en logement social : pour les habitants, par les habitants, ou comment donner la parole à ceux qui construisent le territoire de demain et placer les habitants de logement sociaux en inclusion numérique.
- › **Lieu** : 1200 Woluwe- Saint-Lambert
- › **Financement** : 8.000,00 €

## 2. Listings divers = constitution d'un «annuaire de l'inclusion»

Afin de réduire la fracture numérique, la coordination a mis à jour différents listings:

- › **Refurbish IT**: ce listing reprend les ASBL qui reconditionnent des ordinateurs et/ou des tablettes et les redistribuent gratuitement (ou à moindre prix) à des étudiant-e-s, des seniors, à des particulier-ère-s (souvent en situation précaire ou de réinsertion socio-professionnelle).
- › **Stages pour les jeunes**: ce listing, principalement à destination des parents, répertorie les opérateurs en Région Bruxelles-Capitale qui organisent des stages de coding, de robotique ou des initiations à l'informatique pendant l'année pour des jeunes de 7 à 18 ans.
- › **Boîtes à outils pour les écoles**: afin de permettre aux écoles de s'informer sur la grande diversité de choix qui s'offre à eux en termes de plateformes numériques scolaires, la CIN a listé celles qui s'adaptent le mieux au système scolaire belge (Smart School, Google Education, Wisa...) en mettant en avant certains critères de sélection (communication parents-professeur-e-s, agenda, bulletin, évaluation des acquis, ...).
- › **Boîte à outils pour les professeur-e-s**: ici sont repris les outils d'enseignement en ligne pour les professeur-e-s du primaire, du secondaire et du supérieur avec certaines de leurs caractéristiques (possibilité de faire des exercices en ligne avec les élèves, de partager du contenu, outil de visio-conférence...)
- › **Formations pour enseignant-e-s**: afin que les professeur-e-s puissent utiliser les outils d'enseignement numérique, la CIN a listé les opérateurs en Wallonie, à Bruxelles et en ligne, proposant des formations qui leur permettront d'acquérir les compétences techniques nécessaires à l'utilisation de ces outils ou d'utiliser ces outils de manière pédagogique.

Ces deux derniers listings vont être complétés avec l'aide des ambassadeur-ric-e-s de l'École Numérique (projet de Digital Wallonia).

- › **Formations pour les seniors**: ce listing reprend toutes les associations qui œuvrent à l'accompagnement et à la formation des seniors aux outils numériques.

› **Listing des EPN et des acteur-ric-e-s de l'inclusion numérique** : dans le cadre des brochures (cf. sensibilisation grand public) et de la création de l'écosystème (cf. fédérer les acteur-ric-e-s), la CIN a élaboré un listing des acteur-ric-e-s de l'inclusion numérique.

Ces listings ont été publiés sur le datastore et feront l'objet d'une publication de type «annuaire de l'inclusion numérique» en 2022.

### 3. Les chercheur-euse-s d'emploi

#### Start Digital

Dans le cadre du programme européen pour l'emploi et l'innovation sociale « EaSI », Bruxelles Formation, en association avec tous les partenaires de l'enseignement et de la formation pour adultes en Belgique francophone (hors enseignement supérieur), a déposé, courant 2019, un projet de renforcement des compétences numériques : Start Digital.

Ce projet s'étend du 1<sup>er</sup> mars 2020 au 31 août 2022 et a pour objectif la création et la mutualisation d'une série de livrables ainsi que l'adaptation et l'élargissement de l'offre de formation existante en matière de renforcement et de valorisation des compétences numériques de base.

Concrètement, à Bruxelles, il s'agit de 35 sessions de formations supplémentaires de 60 heures qui permettront de toucher environ 340 chercheur-euse-s d'emploi supplémentaires sur le territoire de la Région.

Cette offre est délocalisée dans différents EPN labélisés, partenaires de Bruxelles Formation, en vue de garantir une répartition géographique profitable au public-cible et de fournir une forme de soutien aux EPN tel que défini dans le plan d'action Inclusion numérique de la Région de Bruxelles-Capitale.

Le groupe cible est constitué d'adultes chercheur-euse-s d'emploi de plus de 25 ans, ne possédant pas le certificat d'études secondaires supérieures et dont le niveau de compétences numériques est inférieur au niveau B (public non autonome selon les cadres européens).

La formation qui leur est dédiée intègre une certification finale. L'ensemble est cadré sur le référentiel de compétences européen DigComp.

Au 31 août 2021, à un an de la clôture du projet et malgré les mesures sanitaires obligeant la constitution de petits groupes d'apprenant-e-s et empêchant d'arriver aux objectifs de personnes formées depuis le lancement du projet, les indicateurs restent importants :

- › Nombre de formations organisées : 24
- › Nombre d'apprenant-e-s qui débutent une formation : 171
- › Nombre d'apprenant-e-s qui terminent une formation : 152 (hors apprenant-e-s encore en formation)
- › Nombre d'heures de formations x le nombre d'heures de présence : 8364,6
- › Nombre de certifications obtenues : 134
- › Nombre de sorties positives (réussite de la formation ou arrêt consécutif à l'obtention d'un emploi) : 136

Courant 2022, Bruxelles Formation et ses partenaires du projet Start Digital développeront un test commun, cadré sur le référentiel DigComp et accessible à tous les chercheur-euse-s d'emploi. Une application informatique permettant de gérer les accès et d'enregistrer les résultats des tests dans les bases de données des différentes institutions sera également développée.

#### Recensement de l'offre de formation

Digitalcity.brussels a lancé une plateforme permettant de recenser l'offre de formation numérique en Région de Bruxelles-Capitale. Cette plateforme, <https://digitalcity.brussels/fr/formations/> permet aux chercheur-euse-s d'emploi, employé-e-s, employeur-euse-s, enseignant-e-s et étudiants de trouver la formation qui leur convient dans le domaine numérique. Cette plateforme a été développée en partenariat avec les opérateurs des formations tant publiques que privées et reprend aussi bien les formations IT de base qu'avancées.

#### Projets thématiques Maison de l'Emploi

Les projets pilotes thématiques sont des projets innovants financés par Actiris dans le cadre du Réseau des Maisons de l'Emploi. Le cadre permet aux partenaires membres d'une Maison de l'Emploi (et uniquement à eux) de soumettre des projets à caractère local à Actiris.



En 2021, la thématique choisie par Actiris a été la lutte contre la fracture numérique. Les projets soumis devaient avoir pour but d'améliorer l'accès au marché du travail pour les chercheur·euse·s d'emploi bruxellois·e·s en facilitant l'accès aux technologies numériques, en développant les compétences numériques et en améliorant l'accès aux services numériques de recherche d'emploi en ligne.

Ces projets ont été coconstruits par les partenaires du réseau des Maisons de l'emploi lors de workshops virtuels animés par le service des coordinations locales d'Actiris. Trois projets ont été soumis et approuvés en vue d'une réalisation en 2021-2022.

Un jury, composé des membres des directions d'Actiris et d'externes, à titre consultatif (dont la Coordination Inclusion Numérique) a validé les 3 projets suivants:

#### Allo-Digiparcours

Objectifs: Réaliser un diagnostic pertinent de la situation du/de la chercheur·euse d'emploi en termes de numérisation (matériel, compétences, connaissance des dispositifs existants) et proposer un parcours sur mesure aux chercheur·euse·s d'emploi bruxellois·e·s francophones et néerlandophones.

Caractéristiques du projet:

- › **Durée:** Le projet est déployé sur les années 2021-2022
- › **Porteur:** Centrale de l'Emploi de Bruxelles-Ville
- › **Financement:** 40.500€

#### DigiMobile

Objectifs: Le projet «DigiMobile» vise à être un point de contact privilégié pour les aspects liés à la fracture numérique, tant pour les chercheur·euse·s d'emploi que pour les conseiller·ère·s. L'objectif sera d'aller à la rencontre des publics les plus éloignés en offrant un service de proximité de base.

Caractéristiques du projet:

- › **Durée:** Le projet est déployé sur les années 2021-2022
- › **Porteur:** Mission Locale de Schaerbeek
- › **Financement:** 103.700€

#### Diginômes

Objectifs: Le projet Diginômes vise à lutter contre la fracture numérique en favorisant l'apprentissage des compétences numériques de base selon l'approche du mentorat et du peer-learning. Il permettra aux chercheur·euse·s d'emploi (*mentee*) d'acquérir les compétences numériques et la confiance en soi nécessaires pour mener une recherche d'emploi en ligne autonome ou semi-autonome.

Caractéristiques du projet:

- › **Durée:** Le projet est déployé sur les années 2021-2022
- › **Porteur:** Agence Locale pour l'Emploi d'Uccle
- › **Financement:** 70.000€

#### Détection systématique Actiris

Élaboration d'un moyen de détection systématique et de sensibilisation afin de faciliter l'orientation et la prise en charge rapide des chercheur·euse·s d'emploi victimes de la fracture numérique:

- › Mise en place de 4 questions dans le processus d'inscription qui permettent de détecter, au moment de l'inscription, qu'une personne est potentiellement fracturée numériquement.
- › Mise en place d'une séance de sensibilisation et d'orientation pour les chercheur·euse·s d'emploi identifié·e·s comme étant fracturé·e·s numériquement en collaboration avec Bruxelles Formation.
- › Mise en place d'une formation à destination des agent·e·s d'inscriptions et des conseiller·ère·s emploi concernant les nouvelles modalités d'inscription via My Actiris pour prendre en considération la détection de la fracture numérique.
- › Mise en place d'une formation plus large sur les enjeux de l'inclusion numérique et la posture de l'aidant pour les agent·e·s de première ligne au sens large.

La partie détection, sensibilisation et orientation devrait démarrer début 2022 et les formations sont prévues dans le courant de l'année.

## 4. Les jeunes

### Distribution de matériel IT recyclé

Cette initiative a pour objectif d'attribuer du matériel informatique à des associations sans but lucratif dans le but d'être reconditionné et distribué à des publics prioritaires (élèves en difficultés sociales, Maisons de repos et Maison de repos et de soins en Région bruxelloise, etc).

En 2021, voici l'état des lieux du matériel qui a été cédé aux ASBL:

	Laptop		Desktop		Écrans	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Close the Gap	310	477	152	185	845	346
Molengeek	103		38			
Oxfam	138	283	7	58		
Circular.brussels		53		12		21

Au total, en 2021, 813 laptops, 255 desktops et 367 écrans ont été distribués.

### Distribution de terminaux, câblage et Wifi dans les écoles

Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a décidé de dégager un budget exceptionnel de 3.267.000 EUR (363.000 EUR en 2020 et 2.904.000 EUR en 2021), dans le cadre d'un plan d'urgence, en vue de soutenir l'équipement numérique des élèves issus de milieux fragilisés.

Ainsi, en 2020, 56 lots de 13 chromebooks (728 chromebooks au total) ont été distribués dans les établissements d'enseignement secondaire francophone (pour une valeur de 291.000€) et des subsides (pour une valeur de 72.000€) ont été versés à 14 établissements d'enseignement secondaire néerlandophone pour l'achat de matériel IT.

En 2021, 80 établissements secondaires, choisis selon des critères de sélection spécifiques (indice socio-économique faible) ont bénéficié d'un vaste plan d'équipement informatique divers selon leur choix: PC recyclés, TBI (tableau blanc interactif), tablettes, portables, iPads, etc. pour un montant total de 500.000€.

Sur la base des mêmes critères de sélection, un soutien conséquent a été accordé (valeur totale de 2.400.000€) aux établissements secondaires, tous

réseaux confondus, pour l'installation de câblage et de wifi.

### Étude sur l'utilisation du numérique et l'équipement connectique des écoles primaires et secondaires

Dans le cadre du chantier «Soutenir la Transition numérique des écoles» du «Programme Bruxellois pour l'Enseignement et la Petite enfance» de la Stratégie GO4Brussels 2030, le Service École de perspective.brussels a lancé, en collaboration avec le CIRB, un recensement relatif au «Taux d'équipement et de connectivité des établissements scolaires situés en Région bruxelloise».

Le recensement, mené par l'UNamur à laquelle le marché de services a été attribué, mesure le taux d'équipement et de connectivité des implantations bruxelloises.

Trois thématiques sont abordées:

- ▶ Type et qualité de la connexion internet;
- ▶ Équipements numériques présents et utilisés au sein des implantations;
- ▶ Équipements personnels qui peuvent être mobilisés par les enseignant-e-s et les élèves dans le cas d'un enseignement à distance.

L'échantillon final est composé de 315 implantations (37,68%) : 241 francophones et 74 néerlandophones.

L'étude est finalisée (rapport final livré en juin 2021). Le Service École de perspective.brussels en prévoit la publication d'éléments synthétiques en 2022.

### Appel à projets «GO4BRUSSELS 2030 - Actions visant à la prévention du (cyber) harcèlement scolaire et soutenant l'apprentissage de la protection des données personnelles et de la vie privée des enfants et des jeunes sur le web»

Le 16 septembre 2021, le GRBC a approuvé le lancement par le Service École de perspective.brussels de l'appel à projets repris en objet. Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- ▶ Sensibiliser les enfants et les jeunes au cyber-harcèlement et à ses conséquences, tant pour les auteur-e-s que pour les victimes;

- › Développer les compétences des enfants et des jeunes en termes de protection de leurs données personnelles et de leur vie privée sur le web.

Au terme de la procédure et du jury de présélection (composé du Service École et du CIRB), les 5 projets recevables ont été sélectionnés par le Gouvernement le 09 décembre 2021. Il s'agit des projets suivants:

- › BALE (Bienveillance à l'école) ASBL – Mettons le (cyber)harcèlement hors-jeu (primaire);
- › BALE (Bienveillance à l'école) ASBL – Mettons le (cyber)harcèlement hors-jeu (secondaire);
- › Animation et Loisirs pour tous ASBL – Une éducation aux médias pour favoriser la collectivité et pour mieux comprendre et réagir face au (cyber)harcèlement;
- › MAKS vzw – Een digitaal verhaal tegen cyberpesten;
- › Pimento vzw – Weerbaar op het web: vorming cyberpesten voor jongeren.

Les activités financées se dérouleront entre le 15 décembre 2021 et le 30 juin 2023, dans 7 établissements scolaires de la Région de Bruxelles-Capitale.

## 5. Les Seniors

### Tablettes dans les homes

Dans le cadre d'un projet de distribution de tablettes dans les homes mené en 2020, la CIN avait prolongé l'abonnement à un service data de ces tablettes. Ces abonnements ont été clôturés le 30 juin 2021. En effet, même si les tablettes semblent être utilisées par les homes, ceux-ci privilégient la connexion par wifi interne. Les abonnements semblaient donc superflus.

### Encourager les EPN à développer des actions mobiles au sein des homes, ...

Via la matérialisation des EPN labellisés et la fourniture de matériel mobile, la Région encourage les EPN à développer des actions à l'extérieur de leurs locaux, que ce soit dans les écoles, les homes ou directement chez les habitant-e-s.

## 6. Les personnes en situation de handicap

### Participation aux workshops Handistreaming

La Coordination Inclusion Numérique a participé à l'élaboration (toujours en cours) du plan Handistreaming de la Région en proposant une série d'actions à mettre en place, s'inscrivant dans le Plan d'Appropriation Numérique.

### Collaboration en interne avec Passwerk

La Coordination Inclusion Numérique a contribué à la mise en place d'un partenariat avec Passwerk en interne. De ce fait, un consultant PSA (profil à spectre autiste) a mené une mission au sein du CIRB, en particulier au sein de l'équipe des testeurs d'IRISbox. Les particularités liées aux profils à spectre autiste (rigueur, sens aigu du détail, esprit fortement analytique, forte concentration...) font de ces consultant-e-s un atout indéniable pour le CIRB, dans le cadre des missions de testing, de développement ou d'assurance qualité. L'équipe a été formée et sensibilisée aux particularités et compétences de ce profil afin de favoriser la collaboration avec ce consultant PSA.

## 7. Les personnes précarisées

### Participation aux workshops Monoparentalité

La Coordination Inclusion Numérique a participé à l'élaboration du plan régional dédié au soutien des familles monoparentales en proposant une série d'actions à mettre en place, s'inscrivant dans le PAN.

### Distribution de matériel IT recyclé

Cf point 2.4.4.

### Répertoire matériel IT refurbished

Cf point 2.4.2

### Développer des formations d'e-learning

Cf point 2.3.2

## 8. Les femmes

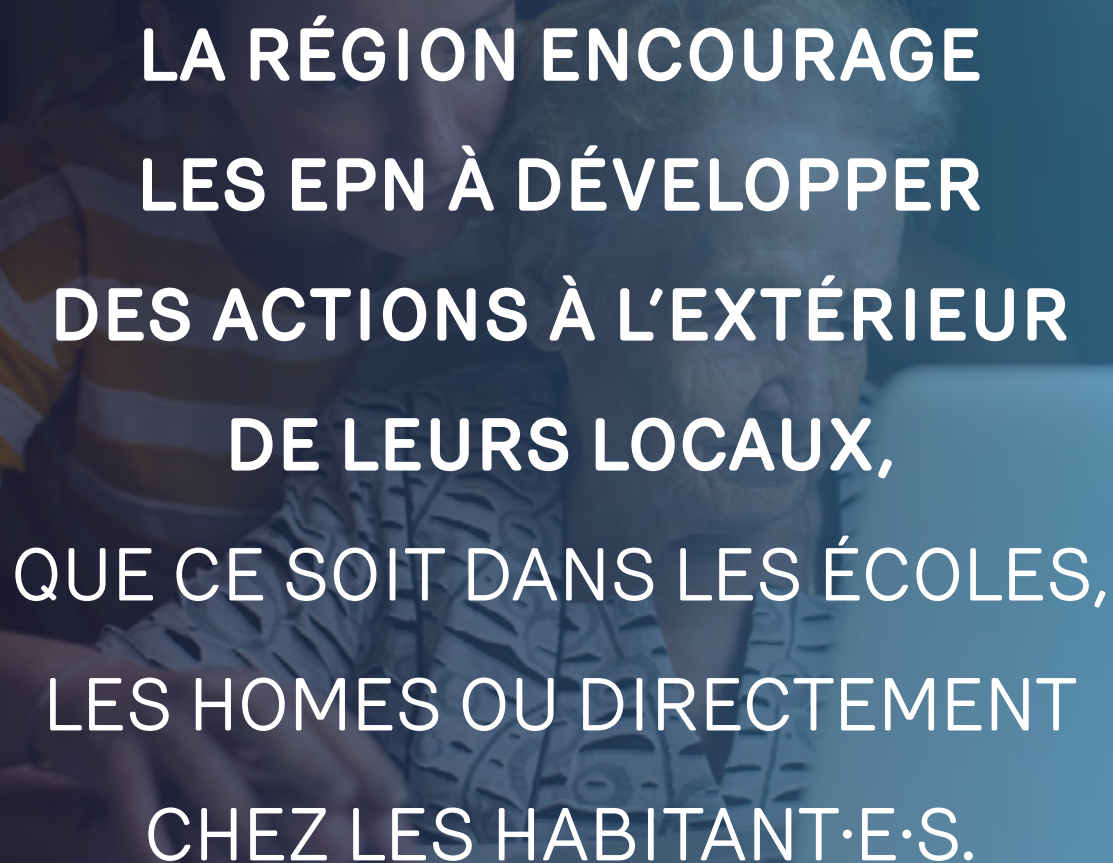
### Participation au Groupe de Travail fédéral « Women in Digital »

La CIN a participé à différents workshops permettant la mise en place d'une stratégie « Women in Digital » sur le plan fédéral. La CIN se coordonne avec Women in Tech afin de mener des actions vis-à-vis des jeunes filles et des femmes dans le but de :

- › Sensibiliser les filles et les femmes à l'informatique de manière générale;
- › Sensibiliser les femmes aux métiers de l'IT.

### Vidéo documentaire RTBF

Women in Tech, Innoviris et le CIRB ont financé le documentaire « Casser les codes » visant à promouvoir les femmes dans l'IT. Le documentaire a été diffusé sur la RTBF et en avant-première lors d'une soirée/débat, en présence de la Secrétaire d'Etat Barbara Trachte, au mois de décembre 2021. Ce film documentaire sera réutilisé, entre autres, dans les écoles afin de sensibiliser les jeunes filles aux métiers de l'informatique.



**LA RÉGION ENCOURAGE  
LES EPN À DÉVELOPPER  
DES ACTIONS À L'EXTÉRIEUR  
DE LEURS LOCAUX,  
QUE CE SOIT DANS LES ÉCOLES,  
LES HOMES OU DIRECTEMENT  
CHEZ LES HABITANT·E·S.**

A blue-tinted photograph of a young girl and an elderly woman looking at a document together. The girl is on the left, leaning in, and the woman is on the right, looking down at the document. The background is a solid blue color.

3.

# ANNEXES



---

<b>Annexe 1</b>	<b>Budget</b> .....	<b>32</b>
<b>Annexe 2</b>	<b>Analyse de la fréquentation des EPN et recommandations au secteur</b> .....	<b>36</b>
<b>Annexe 3</b>	<b>Charte pour l'inclusion numérique (DigitALL)</b> .....	<b>54</b>
<b>Annexe 4</b>	<b>White paper (DigitALL)</b> .....	<b>56</b>
<b>Annexe 5</b>	<b>Etude sur le profil des visiteurs des EPN</b> .....	<b>72</b>
<b>Annexe 6</b>	<b>Etude sur l'utilisation des services essentiels</b> .....	<b>90</b>
<b>Annexe 7</b>	<b>Liste du matériel (Bon de commande) pour les EPN labellisés</b> .....	<b>96</b>
<b>Annexe 8</b>	<b>Cadastre de financement des EPN</b> .....	<b>102</b>

---

# Annexe 1

## **Budget**

## BUDGET PRÉVISIONNEL dans le cadre du PAN

RÉSUMÉ	REPORT BUDGET 2020 SUBSIDES	BUDGET PAN ANNUEL	
		easy.brussels	CIRB - CIN
SENSIBILISER		100.000,00€	140.000,00€
FÉDÉRER			420.000,00€
OUTILLER	10.000,00€		180.000,00€
ACCOMPAGNER	80.000,00€		60.000,00€
<b>SOUS-TOTAUX</b>	<b>90.000,00€</b>	<b>100.000,00€</b>	<b>800.000,00€</b>
<b>TOTAL</b>		<b>990.000€</b>	

## DÉPENSES EFFECTIVES 2021 dans le cadre du PAN

RÉSUMÉ	DÉPENSES SUBSIDES 2020 - 20% restants	BUDGET PAN ANNUEL	
		easy.brussels	CIRB - CIN
SENSIBILISER		100.000,00€	136.628,00€
FÉDÉRER			319.263,75€
OUTILLER	10.000,00€		255.314,65€
ACCOMPAGNER	80.000,00€		88.793,60€
<b>SOUS-TOTAUX</b>	<b>90.000,00€</b>	<b>100.000,00€</b>	<b>800.000,00€</b>
<b>TOTAL</b>		<b>990.000€</b>	

## DÉPENSES EFFECTIVES 2021 dans le cadre du budget du CIRB pour mener d'autres actions

Le CIRB a également contribué à des actions d'inclusion numérique en mobilisant un budget supplémentaire lié à certaines missions comprises comme des actions d'inclusion numérique.

RÉSUMÉ	DÉPENSES CIRB
SENSIBILISER	43.107,46€
FÉDÉRER	
OUTILLER	
ACCOMPAGNER	3.613.711,72 €
<b>TOTAL</b>	<b>3.656.819,80 €</b>

	PAN TOTAL DÉPENSES (TVAC) - 2021	CIRB TOTAL DÉPENSES (TVAC) - 2021
<b>SENSIBILISER/DÉSTIGMATISER</b>		
<b>1. Sensibilisation grand public</b>	<b>113.595,10€</b>	<b>43.107,46€</b>
Participation au Printemps Numérique		42.320,96€
Communication locale non numérique en collaboration avec les communes (toute-boîte, flyers, magazines communaux, METRO, campagne STIB, ...)	41.008,78€	
Campagne annuelle lors de la Semaine Numérique	21.517,20€	
Opportunités de communication	51.069,12€	
Campagne en ligne		786,50€
<b>2. Sensibilisation des administrations</b>	<b>100.000€</b>	
Consultation (tables rondes) Bruxelles Numérique	14.070,30€	
Création de kits IRISbox	28.798,00€	
Impression de flyers itsme à destination des communes	3.680,09€	
Impression de flyers IRISbox	10.000,00€	
Frais IRISteam (Change Manager)	43.451,61€	
<b>3. Labellisation</b>	<b>23.032,90€</b>	
Analyser la fréquentation des EPN et formuler des recommandations au secteur des EPN pour augmenter la qualité d'accueil et de service	15.717,90€	
Création d'une feuille de route pour la création d'un EPN – en cours	7.315,00€	
<b>FÉDÉRER</b>		
<b>4. Réguler - recommander</b>	<b>46.766,50€</b>	
Recommandations inclusives en amont de tout service public numérisé	46.766,50€	
<b>5. Coordination régionale</b>	<b>245.000,00€</b>	
Passer de 0,5 à 2 ETP	245.000,00€	
<b>6. Reporting</b>	<b>27.497,25€</b>	
<b>ACTIONS</b>		
Étude profil et compétences des visiteurs des EPN (+automatisation des données) (tous les ans)	27.497,25€	

	PAN TOTAL DÉPENSES (TVAC) - 2021	CIRB TOTAL DÉPENSES (TVAC) - 2021
<b>OUTILLER</b>		
SUBSIDES 2020 - 20% restants	10.000,00€	
CABAN	10.000,00€	
<b>7. Équipement des acteurs de première ligne</b>	<b>210.044,99€</b>	
Matérialisation / rematérialisation EPN	30.000,00€	
Matérialisation des EPN labellisés	180.044,99€	
<b>9. Formation continue des animateurs</b>	<b>17.744,65€</b>	
Formation «train the trainer» aux services publics numérisés et leur offrir les outils nécessaires (ex: Banque en ligne)	17.744,65€	
<b>11. Encadrement de la profession des médiateurs</b>	<b>27.525,01€</b>	
Mission sur le statut des animateurs multimédias et création du code de déontologie	27.525,01€	

<b>ACCOMPAGNER</b>		
SUBSIDES 2020 - 20% restants	80.000,00€	
FRB	80.000,00€	
<b>13. Les Jeunes</b>		<b>2.900.000,00€</b>
Terminaux dans les écoles		2.900.000,00€
<b>14. Les Seniors</b>	<b>10.415,30€</b>	
Abonnements tablettes dans les homes	10.415,30€	
<b>15. Les Personnes en situation de handicap</b>	<b>46.380,02€</b>	
Collaboration avec Passwerk	46.380,02€	
<b>16. Les personnes précarisées</b>	<b>25.140,00€</b>	<b>700.000€</b>
Action Docteur IT	25.140,00€	
Wifi.brussels – maintenance		700.000€
<b>17. Les femmes</b>	<b>6.858,28€</b>	<b>13.711,72€</b>
Documentaire de la RTBF «Casser les codes»	6.858,28€	13.711,72€

<b>TOTAL</b>	<b>990.000,00€</b>	<b>3.656.819,80€</b>
--------------	--------------------	----------------------



---

# Annexe 2

**Analyse de  
la fréquentation des EPN  
et recommandations  
au secteur**

## Synthèse de l'étude « Évaluation de l'attractivité des EPN de Bruxelles »

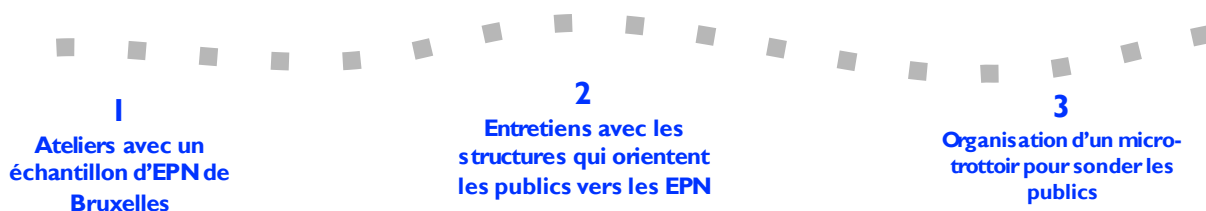
### Méthodologie de la démarche



Cette étude vise à présenter les résultats d'une enquête sur l'évaluation de l'attractivité des EPN à Bruxelles, menée en trois parties durant les **mois d'avril et de mai 2021**.

Son objectif est de comprendre les différentes dynamiques autour de l'inclusion numérique à Bruxelles et de trouver des synergies entre les trois grandes catégories de personnes et organisations concernées (grand public, structures qui orientent le public, et les EPN qui accueillent le public).

À l'aide des échanges effectués avec plusieurs organisations et des observations faites sur le terrain, une série de recommandations est établie.



*Les conditions sanitaires et le confinement imposés depuis le printemps 2020 sont à prendre en considération. D'une part ils ont mis à l'arrêt un grand nombre d'initiatives d'accompagnement et de réduction de la fracture numérique, d'autre part ils ont davantage creusé le fossé pour les personnes déjà en précarité numérique (couplée à d'autres formes de précarité dans un grand nombre de cas).*

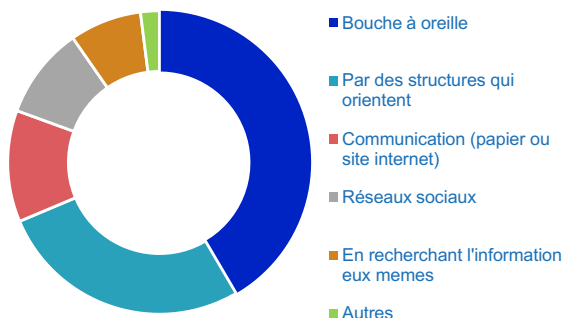
## SOMMAIRE

1. Les EPN de Bruxelles
2. Les structures qui orientent les publics
3. Les publics & personae
4. Recommandations
5. Annexes

## I – Les EPN de Bruxelles

## Visibilité de l'EPN : la communication

### Comment les publics entendent parler des EPN (d'après les EPN)



Chaque EPN utilise **plusieurs canaux de communication** pour informer les publics et les structures qui orientent de leur offre de service : mail, réseaux sociaux, affichage, flyers...

Toutefois, **les moyens de communication mis en place ne sont pas les canaux d'acquisition les plus efficaces**. En effet, les publics restent le plus souvent informés de l'offre des EPN soit par le bouche à oreilles soit par recommandation par des structures qui orientent.

Pour attirer un plus large public, les EPN doivent **communiquer plus largement auprès des publics**.

WETECHCARE

## L'accessibilité de l'EPN

### 4 critères d'accessibilité majeurs ont été discutés avec les EPN :

#### Accès à l'EPN



La plupart des EPN sont facilement accessibles en transports. Cependant, certaines dimensions peuvent être améliorées : permettre une **meilleure signalisation** dans la rue à **proximité et à l'entrée** pour être bien identifié des publics ou encore **les accès PMR**. Beaucoup de publics passent devant l'EPN sans jamais l'avoir remarqué.

#### Horaires



Les horaires d'ouverture fluctuent beaucoup d'un EPN à un autre et ont été complètement chamboulés par le COVID. La plupart du temps les EPN sont **ouverts en journée** (de 10h à 18h) et **la semaine** (du lundi au vendredi). Cela peut être **compliqué pour les publics** qui travaillent de se rendre à un atelier sur ces plages horaires.

#### Tarifification



La **gratuité des services** et des ateliers n'est **pas garantie** dans tous les EPN. De plus, certains EPN ont des **conditions d'éligibilité ou d'accès différents**. Il serait opportun de **clarifier ces points** pour les publics pour les rassurer sur l'aspect financier.

#### Langue d'accueil



Pour de nombreuses personnes en situation de précarité numérique, la langue est une barrière supplémentaire. Les équipes des EPN ne sont pas toujours **en capacité d'aider** ou d'accompagner les publics allophones car les médiateurs ne parlent pas leur langue ou ne sont **pas outillés ou formés** spécifiquement pour accompagner ces publics.

WETECHCARE

# Atelier avec les EPN de Bruxelles: synthèse

L'atelier avec une dizaine de représentants d'EPN Bruxellois différents a permis de mettre en lumière les forces et les faiblesses des EPN en termes de capacité d'accompagnement, de visibilité de l'offre et de gestion interne.

## ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS & CRISE SANITAIRE

- Il existe un large panel d'offre proposée permettant de répondre aux besoins d'un large public (formation, assistance, coup de pouce, ateliers ludiques...)
- La crise sanitaire a fait émerger des besoins chez de nouveaux publics (aide ponctuelle urgente, parents d'élèves, sans équipements...)
- En même temps, les moyens pour répondre à cette forte demande ont été mis sous tension

## VISIBILITE

- La majorité des publics connaissent les EPN par le bouche à oreille ou par l'orientation d'une structure tierce.
- Pour toucher un plus large public, et faire connaître leur offre, les EPN doivent développer une stratégie de communication plus structurée et à impact. Cela passe par notamment par une meilleure adaptation des canaux utilisés par rapport aux publics et à une insertion dans l'écosystème de partenaires.

## GESTION INTERNE

- Le personnel formé et la mise à disposition d'équipements performants permet d'apporter aux publics un accompagnement de qualité. Des éléments comme la gestion de données confidentielles peuvent être renforcés pour assurer un cadre serein d'accompagnement.
- Pour renforcer l'attractivité des offres, l'adaptation de l'offre et de l'accès aux publics est primordiale (clarification des tarifs, faciliter la mobilité, horaires d'ouverture plus flexibles, prise en compte des publics allophones et des nouveaux usages...)

WE TECH CARE

## 2 – Les structures qui orientent les publics

WE TECH CARE



## Positionnement et rôle des orienteurs vis-à-vis des publics éloignés du numérique



### Les administrations communales (Anderlecht et Molenbeek)

Constatant une forte hausse des demandes sur le numérique de la part des publics, **plusieurs types d'actions et dispositifs ont été mis en place** :

- **Des actions pour « aller-vers » et sensibiliser les publics**: Molenbeek a animé un **stand sur les marchés** pour aider les publics dans leurs démarches (120 personnes ont été touchés)
- **Se rapprocher des publics** : le déploiement **des centres Lisa** (bureaux de proximité citoyen) sur Anderlecht pour aider les habitants dans leurs démarches et avoir accès à internet et un ordinateur



### Associations (Entr'Aide des Marolles)

Constat d'une demande de plus en plus importante à la suite de laquelle ils ont ouvert un espace pour accéder au numérique et animer des ateliers en 2010. Ils ont été dépassés par la demande et ont décidé de fermer. Actuellement, ils **animent une permanence** où les publics demandent **de l'aide sur des sujets divers** en s'appuyant sur **le lien de confiance** qu'ils ont tissé avec eux.



### Opérateur de l'emploi (Actiris)

Des travaux sont engagés sur la **détection de la fragilité numérique** à la suite de la dématérialisation croissante des procédures dans le cadre de la recherche d'emploi. Les conseillers s'assurent que les chercheurs d'emploi savent réaliser des recherches internet. Ils mettent à disposition un espace numérique **et orientent** le cas échéant vers **des acteurs de la formation**.



### Centre action sociale (CPAS)

Ils mettent à disposition des « **Table emploi** » espaces numériques dans lesquels les publics peuvent **accéder à internet**, et proposent des **aides à l'équipement** pour ceux qui en ont besoin. Ils orientent les publics éloignés vers des partenaires de proximité.

WETECHCARE

## Un déficit de visibilité et de lisibilité de l'offre des EPN auprès des orienteurs...

Les structures interrogées **ne connaissent pas les EPN et n'ont pas tissé de partenariats particuliers** avec eux. Cela s'explique par différentes difficultés rencontrées:

Aucune structure interrogée ne connaît un EPN à proximité

- Ils ne **connaissent pas l'offre de formation** et les services proposés par les EPN et leurs conditions d'accès pour pouvoir en informer les publics et les orienter vers eux lorsque cela est nécessaire. Certains ateliers des EPN sont payants, ou demandent une adhésion en présentant une pièce d'identité : autant de freins à l'accès dont ils doivent avoir connaissance pour bien orienter leurs publics. Certains ont reçu des flyers, mais qui sont insuffisants pour réellement cerner l'offre disponible et communiquer dessus.
- Ils **ne savent pas comment se renseigner et trouver l'information actualisée** sur l'offre d'ateliers ou de formation proposées par les EPN. Certains notent un **fort turn-over des interlocuteurs** qui ne favorisent pas l'interconnaissance entre les structures et l'établissement d'un lien de confiance entre eux. A titre d'exemple, Actiris utilise le catalogue Dorifor.be qui rescence les formations et ateliers et peut directement inscrire des publics.
- Ils orientent le plus plus souvent **les publics vers des associations de proximité** (ex: **Solidarité Savoirs, école de devoirs, ...**) qu'ils connaissent bien, ou vers des **opérateurs en fonction des besoins exprimés par la personne** (ex: **CPAS, Missions Locales, ...**). Cela s'explique également par le fait que les publics en fragilité numérique, sont souvent également en difficulté financière et sociale.

WETECHCARE

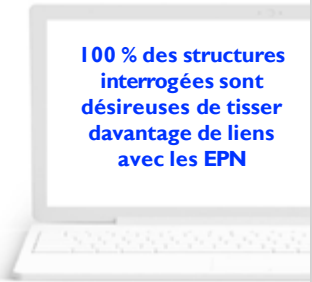
## ...Mais un fort intérêt pour leur offre de service !



Cependant, toutes les structures interrogées sont **très intéressées par l'offre proposée et à intégrer l'écosystème des EPN dans leurs pratiques d'orientation.**

- En effet, la plupart d'entre elles essaient de faire face à la demande grandissante de publics sur le numérique; en particulier depuis la crise sanitaire, en prenant sur leur temps et en se formant « sur le tas ». Cela reste un « pis-aller » en attendant de pouvoir proposer aux publics un accompagnement **adapté à leurs besoins et sur un plus long terme.**
- L'orientation vers **des acteurs qualifiés** permettrait aux publics de monter en compétences et **gagner en autonomie** sur le numérique est très précieux, et désengorgerait les accueils.

Toutes les structures interrogées sont interrogées **pour tisser des partenariats avec des EPN de proximité** pour proposer aux publics un accompagnement structuré sur le numérique.



**100 % des structures interrogées sont désireuses de tisser davantage de liens avec les EPN**

WETECHCARE

## 3 – Les publics & personae

WETECHCARE

## Le micro trottoir

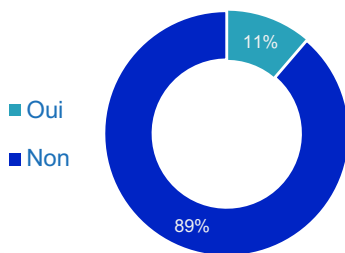
Le micro-trottoir avait pour objectif d'aller à la rencontre des publics susceptibles d'être intéressés par l'offre proposée par les EPN.

Il a permis de mieux comprendre les freins et les besoins des publics concernant le numérique, ainsi que d'évaluer leur connaissance et intérêt pour les services des EPN.

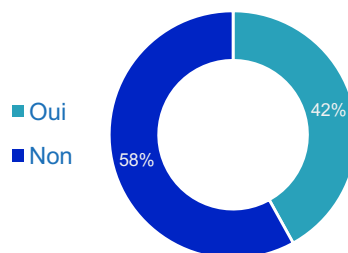
WETECHCARE

## Niveau de connaissance générale des EPN

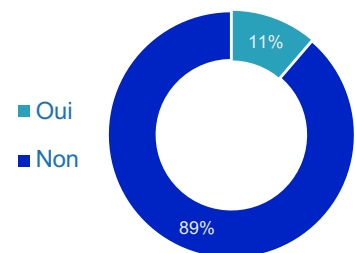
Savez-vous ce qu'est un EPN?



Connaissez-vous un de ces EPN?  
(parmi douzaine de propositions)



Avez-vous déjà fréquenté un EPN?



- La majorité des répondants **ne connaît pas le concept** d'un Espace Public Numérique (EPN). Seulement en expliquant ce qu'est un EPN, certains affirment connaître.
- En présentant une liste de noms d'EPN à Bruxelles, un peu **moins de la moitié des personnes reconnaît le nom d'un ou plusieurs EPN**.
- Quand la question est posée si le répondant a déjà fréquenté un EPN, seuls 7 répondants répondent par l'affirmative, dont seulement 2 avaient répondu qu'ils connaissaient le concept d'EPN.

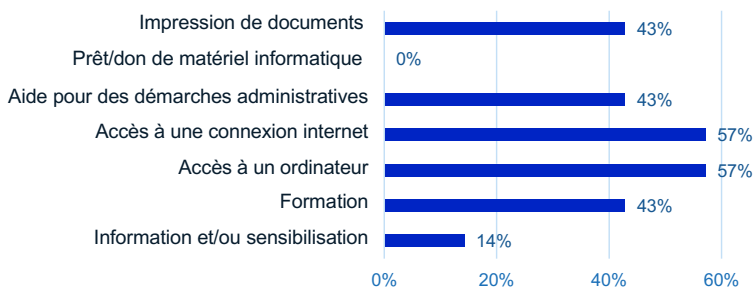
**Le concept d'EPN est inconnu du grand public. La plupart répond par « Ah, c'est une sorte de cybercafé ? »**

WETECHCARE

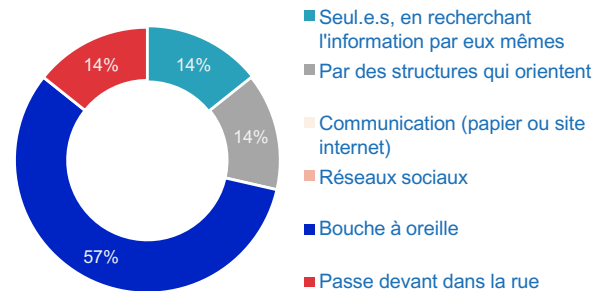
## Publics ayant fréquenté EPN (7 réponses)

Les répondants ont majoritairement fréquenté un EPN pour l'équipement mis à disposition (ordinateur, connexion ou imprimante)

### Pour quelle raison avez-vous fréquenté l'EPN?



### Comment avez-vous entendu parler de l'EPN ?

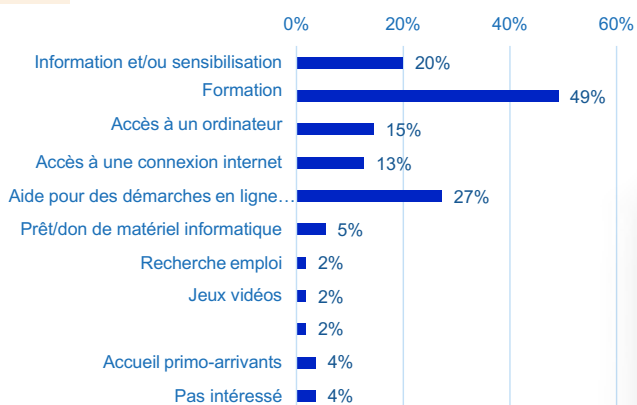


Les répondants connaissent les EPN majoritairement par le bouche à oreille. Très peu de canaux de communication (RS, papier, site internet, orientation..) n'est parvenu jusqu'au public.

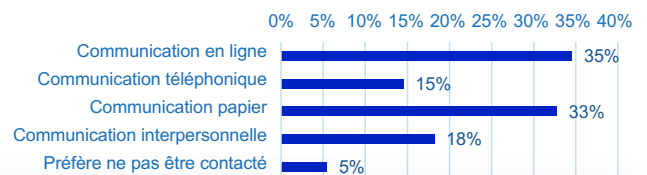
WETECHCARE

## Publics n'ayant jamais fréquenté un EPN (55 réponses)

### Qu'est ce qui vous intéresserait le plus dans l'offre des EPN ?



### Comment aimeriez-vous être tenus au courant de ce que proposent les EPN ?



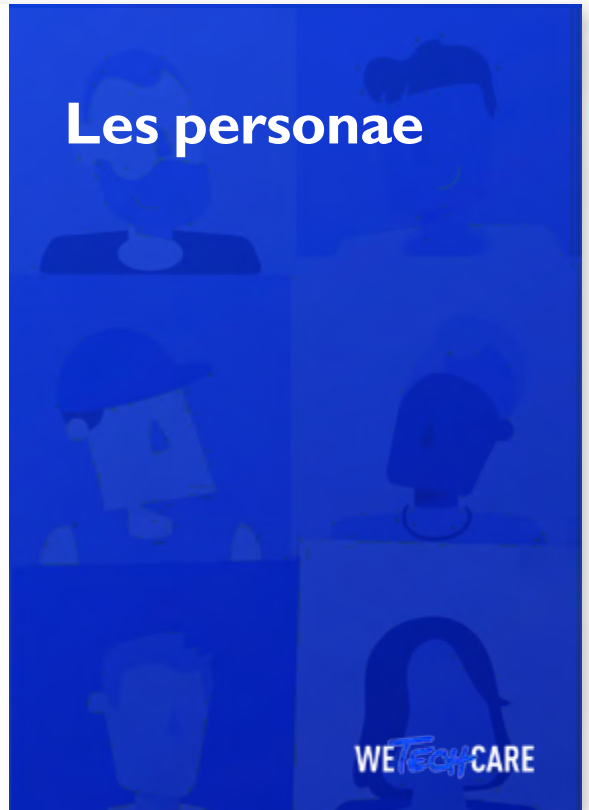
- Une partie des répondants ayant déjà des usages du numérique **souhaite être contacté en ligne** (mails, réseaux sociaux, sites web des EPN). Une autre partie ayant moins d'usages **préfère la communication papier** (flyers, affiche..) ou téléphonique pour être mis au courant des actualités et de l'offre des EPN. Cela montre que les EPN doivent utiliser différents canaux pour s'adapter aux besoins des publics.
- Toutefois, les **relations interpersonnelles** ne sont pas à négliger car 18% préfèrent passer via des relations (bouche à oreilles, assistant social, porte à porte, établissements scolaires et organisations de loisirs). **Cela peut s'expliquer par un lien de confiance déjà établi.**

WETECHCARE

Cinq profils de personae ont été réalisés à partir des profils des 62 personnes rencontrées dans le cadre du micro-trottoir :

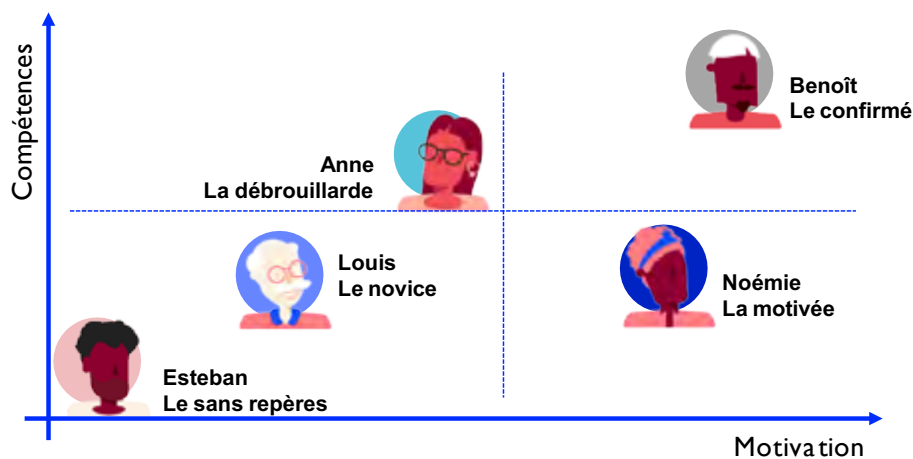
- Louis « le novice »
- Noémie « la motivée »
- Anne « la débrouillarde »
- Benoît « le confirmé »
- Esteban « le sans repères »

## Les personae



## Matrice des personae

- Les quatre personae les plus compétents, Louis, Noémie, Anne et Benoît, sont basés sur les **62 personnes ayant répondu au sondage** pendant le micro-trottoir.
- **Le profil 'Esteban' a été rencontré plusieurs fois**, mais n'a pas pu répondre aux questions à cause de différents freins, principalement liés à la capacité de lire (quand les questions ou certains mots-clés étaient montrés à l'écran) ou à comprendre une des langues du pays.



WETECHCARE

## Personae I – Le “sans repères”



**ESTEBAN**  
57 ans  
Au chômage

Esteban vit dans une situation précaire, où il dépend beaucoup des autres pour s'en sortir à Bruxelles. Il n'est pas en mesure de faire ses démarches administratives en ligne, ni même en personne car il ne maîtrise pas toujours la langue ou la lecture. Il fait régulièrement appel à des tiers (ses enfants, assistants sociaux..) pour l'aider à faire ses démarches à sa place.

### PROFIL NUMÉRIQUE

#### Compétences

Aucune compétence, aucune tentative d'acquisition/usage

#### Connaissances

Connaissances sommaires, se repère à l'aide des icônes

#### Intérêt

Aucun intérêt, car trop d'obstacles à surmonter

#### Équipements



Usage limité d'un smartphone

#### Principaux usages en ligne



Esteban a comme seul usage des applications de messagerie en ligne, pour envoyer et recevoir des messages vocaux ou des appels vidéo.

### BESOINS & FREINS

#### Besoins ou opportunités



Esteban a besoin de pouvoir communiquer avec ses proches et pouvoir suivre ses dossiers administratifs.

#### Freins éventuels



Les principaux obstacles sont liés à sa capacité de lire et écrire, comprendre la langue, et maîtriser un budget pour s'équiper et financer un abonnement.

WETECHCARE

## Personae I – Le “sans repères”



### OFFRE DE SERVICES

#### Solution principale



Esteban a besoin d'une **assistance élevée** pour ses démarches et d'un parcours 360°, qui lui permettra de **sortir de l'isolement** et devenir autonome.

#### Niveau d'urgence

**FORT:** il faut éviter le non-recours aux démarches administratives et l'isolement



**S'appuyer sur :** acteurs publics de proximité (CPAS, associations) et des acteurs agissant contre l'illettrisme.

#### Solutions complémentaires



Assurer un accès à une infrastructure et aux formations de base.

### PARCOURS USAGER

#### Étapes du parcours

- 1 **Porte d'entrée**  
Esteban est sensibilisé par une association locale qui l'informe sur les possibilités du numérique.
- 2 **Prise de décision**  
Incidé par son référent associatif, Esteban est d'accord de s'inscrire à une formation.
- 3 **Mise en action**  
Le référent prend contact avec les différentes structures pour s'assurer de la qualité, puis l'inscrit.
- 4 **Suivi dans la durée**  
Esteban et son référent restent en contact pour suivre son parcours.

#### Facteurs clés de succès

L'association locale connaît le tissu social du quartier et crée une relation personnelle en s'adressant de personne à personne à Esteban.

Esteban peut faire confiance à la bienveillance de l'association et comprend l'intérêt des formations.

Le parcours de formation est détaillé sur mesure en tenant compte des besoins prioritaires et des facteurs de motivation d'Esteban.

La proximité entre Esteban et l'association permettent de s'assurer du bon déroulement de l'accompagnement.

WETECHCARE



## Personae 2 – Le “novice”



### OFFRE DE SERVICES

#### Solution principale



Evaluer les besoins principaux de

Louis et lui proposer une aide pour l'équipement, ainsi qu'une offre de permanence/ateliers sur les démarches en ligne.

#### Niveau d'urgence

**FORT:** il faut éviter le non-recours aux démarches administratives pour Louis



**S'appuyer sur:** collectivité / association de solidarité

#### Solutions complémentaires



Permanences par une association pour répondre à des questions ponctuelles, Ateliers thématiques (réseaux sociaux....)

### PARCOURS USAGER

#### Étapes du parcours

##### Porte d'entrée

**1** Louis se rend à son administration communale pour réaliser une démarche en ligne et se voit proposer de participer à une séance d'information sur le sujet

##### 2 Prise de décision

Louis participe à la séance. Il est ensuite invité à s'inscrire à des cours introductifs sur le numérique

##### 3 Mise en action

Louis participe aux premiers cours. Il découvre un tas de fonctionnalités et fait ses premiers pas dans le numérique.

##### 4 Suivi dans la durée

Louis est plus confiant pour utiliser le numérique. Il se rend régulièrement à des permanences pour approfondir ses usages

#### Facteurs clés de succès

- Communication directe depuis une institution de confiance et de proximité que Louis reconnaît
- Moments d'échange prévus après la séance d'information pour une approche plus personnelle
- Prise de rendez-vous pour encourager Louis à faire le premier pas
- animateurs disposant d'excellentes compétences pédagogiques
- Approche progressive et rassurante
- Lieu accueillant et convivial
- Matériel et outils de formation adaptés à son niveau

## Personae 3 – La “débrouillarde”



**ANNE**

49 ans  
Comptable

Anne a deux enfants, elle est socialement très active et a un emploi à temps plein. Elle utilise quotidiennement les réseaux sociaux et utilise confortablement son ordinateur au travail. Quand elle ne s'en sort pas, elle fait appel à ses enfants qui résolvent les problèmes en deux clics.

### PROFIL NUMÉRIQUE

#### Compétences

Anne est à l'aise, elle maîtrise sa boîte mail, internet, le traitement de texte et des feuilles de calcul

#### Connaissances

Elle connaît quelques sites utiles et les applications standard (internet et bureautique)

#### Intérêt

Son intérêt est limité. Le numérique change trop vite et il lui faut trop de temps pour s'adapter

#### Équipements



Anne utilise plusieurs appareils connectés, mais reconnaît ne pas exploiter toutes les fonctionnalités

#### Principaux usages en ligne



Anne utilise principalement le mail dans le cadre de son travail, et les réseaux sociaux pour rester en contact avec des amis. Elle consulte parfois les nouvelles en ligne, même si elle préfère la version papier

### BESOINS & FREINS

#### Besoins ou opportunités



Anne aimerait pouvoir faire plus de choses à l'ordinateur, comme des achats en ligne et organiser ses photos.

#### Freins éventuels



Ce qui la ralentit le plus, sont le manque de temps et son manque d'intérêt pour faire le pas pour être totalement autonome

WETECHCARE

## Personae 3 – La “débrouillarde”



### OFFRE DE SERVICES

#### Solution principale



Permettre à Anne de se perfectionner dans ses usages numériques via des ateliers thématiques (ex. traitement de texte...)

#### Niveau d'urgence



**MOYEN:** Anne n'est pas exclue du numérique mais il ne faut pas qu'elle soit dépassée



**S'appuyer sur :** des associations proposant des ateliers thématiques

#### Solutions complémentaires



Organiser des débats sur le numérique

### PARCOURS USAGER

#### Étapes du parcours

1

#### Porte d'entrée

Une amie d'Anne est active dans une association et lui propose de s'inscrire à des ateliers portés par un tiers

2

#### Prise de décision

Anne se rend à la réunion d'information : en échangeant avec ses pairs, elle est convaincue de la pertinence des thèmes proposés, et de l'ambition qui semble adaptée !

3

#### Mise en action

Anne suit un cycle d'ateliers en informatique pour mieux comprendre le potentiel du numérique et pour perfectionner ses acquis

4

#### Suivi dans la durée

Anne, qui s'entend très bien avec les autres participants de l'atelier, propose d'organiser un débat sur le numérique, entre les participants

#### Facteurs clés de succès

- Prendre le temps de convaincre Anne !
- Recommandation (au-delà du bouche-à-oreille): ici, par une association qui intègre le numérique au parcours d'Anne
- Flyer et invitation à un temps de présentation avant tout engagement
- Offre d'ateliers thématiques correspondant aux besoins d'Anne: elle n'est pas seule dans le cas et il existe des ateliers sur mesure
- animateurs disposant d'excellentes compétences pédagogiques
- Cas pratiques et exercices à faire chez soi
- Ouverture: possibilité pour Anne de s'investir et de valoriser ses compétences
- Créer un lien social fort

WETECHCARE

## Personae 4 – La “motivée”



**NOÉMIE**

21 ans  
Étudiante

Noémie est étudiante en hôtellerie et passe beaucoup de temps sur son téléphone, principalement pour rester connectée avec ses amis. Elle est très présente sur les réseaux sociaux, mais ne maîtrise pas les outils de bureautique. Noémie aimerait pouvoir être autonome dans ses démarches administratives en ligne.

### PROFIL NUMÉRIQUE

#### Compétences

Noémie est à l'aise avec le smartphone, pas tant avec l'ordinateur

#### Connaissances

Elle a des connaissances de base pour se débrouiller, trop limitées pour être autonome

#### Intérêt

Très grand intérêt, y voit un potentiel personnel et professionnel

#### Équipements



Elle possède un smartphone et un ordinateur, mais reconnaît ne pas exploiter toutes les fonctionnalités

#### Principaux usages en ligne



Noémie utilise son équipement principalement pour communiquer, se divertir (applications de jeux et réseaux sociaux sur smartphone) et faire de simples recherches en ligne

### BESOINS & FREINS

#### Besoins ou opportunités



Noémie aimerait pouvoir faire plus en ligne, comme des achats sécurisés, des démarches administratives, ainsi que gérer le site web de son hôtel

#### Freins éventuels



Elle n'a pas le temps après les cours de suivre des cours liés au numérique, ni les moyens de se payer des cours ou de se procurer du matériel adéquat

WETECHCARE

## Personae 4 – La “motivée”



### OFFRE DE SERVICES

#### Solution principale



Permettre à Noémie de se perfectionner dans ses usages numériques (ex. bureautique) via des ateliers thématiques

#### Niveau d'urgence



**MOYEN:** Noémie n'est pas tout à fait exclue du numérique mais son manque de compétences peut la bloquer dans son parcours professionnel



**S'appuyer sur :** écoles, mission locale, Actiris

#### Solutions complémentaires



Assurer un accès à une infrastructure à prix réduit

### PARCOURS USAGER

#### Étapes du parcours

1

##### Porte d'entrée

Noémie entend parler par ses amis d'une association qui propose des ateliers numériques thématiques

2

##### Prise de décision

Une amie de Noémie décide de s'inscrire, ce qui convainc Noémie de se lancer : à deux, elle sera moins timide pour y aller !

3

##### Mise en action

Noémie suit des ateliers 1 fois par semaine sur la bureautique (elle maîtrise enfin Word !), les photos... Elle en profite pour réviser ses bases, et gagne en aisance.

4

##### Suivi dans la durée

De plus en plus à l'aise sur l'ordinateur, elle commence à chercher par elle-même certaines choses. Elle échange régulièrement avec son amie sur ses nouvelles compétences.

#### Facteurs clés de succès

- Sollicitation personnelle de Noémie (ex. par un ami, dans un commerce, ...) pour l'inviter à faire le pas et s'inscrire à un atelier
- Facteur(s) rassurant, facilitant l'engagement : participants ami(e)s, lieu d'accompagnement déjà fréquenté, ...
- Personne ne lui promet que le numérique est facile, ça change et rassure sur ses propres difficultés à être réellement à l'aise
- Large offre d'ateliers thématiques et un dispositif favorisant la convivialité (temps d'échange en dehors des séances...) permettant de garder Héléne intéressée
- Perception des progrès réalisés (confiance, Noémie se sent capable d'usages plus autonomes chez elle)

## Personae 5 – Le “confirmé”



### BENOÎT

32 ans  
Chargé de communications

Benoît est à la pointe de la technologie. Il a le dernier smartphone, un ordinateur portable, une tablette et une télévision connectée. Il est au courant des nouveautés grâce à son métier. Ses hobbies incluent la photographie et les jeux vidéos.

### PROFIL NUMÉRIQUE

#### Compétences

Fortes compétences, maîtrise de la plupart des appareils numériques

#### Connaissances

Grandes connaissances, autodidacte

#### Intérêt

Grand intérêt pour le numérique

#### Équipements



Benoît est hyper connecté, il possède plusieurs appareils connectés

#### Principaux usages en ligne



Toutes les activités de Benoît se passent en ligne. Des démarches bancaires, aux achats en ligne, à l'édition de photographie, ou pour le travail, Benoît passe plus de 8 heures par jour sur internet.

### BESOINS & FREINS

#### Besoins ou opportunités



Benoît aimerait approfondir ses compétences en codage informatique, il pourrait également former des personnes moins à l'aise.

#### Freins éventuels



Le principal frein à son parcours est le manque de temps.

# Personae 5 – Le “confirmé”



## OFFRE DE SERVICES

### Solution principale



Benoît pourrait suivre des cours avancés, sur mesure ou à la carte pour avoir des usages plus poussés du numérique.

### Niveau d'urgence



**FAIBLE:** il est tout à fait indépendant dans ses usages du numérique



**S'appuyer sur :** acteurs associatifs et/ou du monde culturel



**S'inspirer de :** tiers lieu diffusant un savoir numérique

### Solutions complémentaires



Proposer à Benoît de devenir un ambassadeur et accompagnant numérique via du bénévolat associatif.

## PARCOURS USAGER

### Étapes du parcours

1

#### Porte d'entrée

Benoît apprend via une newsletter associative l'existence d'un tiers-lieu proche de chez lui, qui propose un fablab et des ateliers d'innovation.

2

#### Prise de décision

Alors qu'il visite le tiers lieu en question, Benoît est convaincu par une équipe de geek (comme lui !) de se lancer dans l'animation d'ateliers : il peut faire plus que se former !

3

#### Mise en action

Benoît se forme à l'animation d'ateliers numériques, notamment pour des publics peu sensibilisés (vulgariser un discours d'expert)

4

#### Suivi dans la durée

Benoît propose régulièrement de nouveaux thèmes d'ateliers autour des nouvelles technologies, qui le passionnent! Ambassadeur, il recrute de nouveaux bénévoles.

### Facteurs clés de succès

- Mise en avant de **fonctionnalités innovantes et technologiques**
- **Bouche-à-oreille positif** (ex. associations) ou communication ciblée (ex. courrier, encart dans la newsletter de la ville, ...)
- **Cadre convivial**, ludique et collectif
- **Compétences numériques avancées** de l'équipe, lui assurant une montée en compétences malgré son aisance
- **Flexibilité du bénévolat**, très adapté à l'emploi du temps de ministre de Jérôme
- **Outillage** (kit d'animateur d'ateliers, FAQ...)
- **Organisation déjà fluide**, permettant à Jérôme de ne pas perdre du temps sur la logistique (une activité solitaire)
- **Coaching** (co-animation des 1ers ateliers)
- **Participation** (grâce à une bonne com.) et satisfaction des publics sont les clés qui donneront envie à Jérôme de continuer à s'engager (impact de son action visible)

WE TECH CARE

## 4 – Recommandations

WE TECH CARE

## Communiquer sur l'offre des EPN

**Objectif :** faire connaître aux publics et aux structures qui orientent l'offre de service proposée par les EPN



### Communiquer auprès des publics

- Mettre en place **une communication large** et structurée permettant à tous les publics de connaître les EPN (affichage visuel dans la ville, signalisation de l'EPN dans l'espace publics, affichage de l'offre actualisé ...)
- **Adapter les canaux de communication** suivant le type de public visé et **calibrer des messages** cibles pour que les publics comprennent la plus-value de l'EPN
- Utiliser les **structures qui orientent** (association, opérateurs...) comme **relais de terrain** ayant déjà établi un lien de confiance avec le public pour véhiculer des messages clés
- **Aller-vers des publics « invisibles » ou difficiles à capter** (ex: personnes isolées, seniors, publics allophones) à l'aide d'animation de rue tels que animer un stand sur un marché, micro trottoir, sensibilisation en associations ... afin de sensibiliser les publics à l'intérêt d'être autonome sur le numérique et leur proposer un parcours d'accompagnement

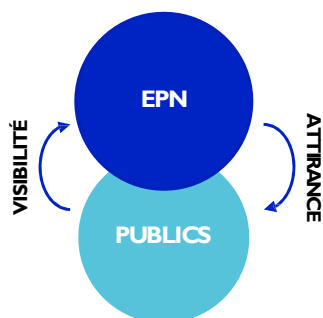


### Communiquer auprès des structures qui orientent

- **Faire connaître** les outils déjà existants permettant de visualiser l'offre comme la cartographie Caban
- **Identifier les structures clés** sur Bruxelles qui orientent des publics en difficulté, et leur **envoyer des une communication** sur l'EPN ciblée adaptée aux types de publics qu'ils reçoivent
- **Organiser des temps de rencontres et d'échanges** entre les EPN et les structures qui orientent pour favoriser l'interconnaissance des acteurs et présenter l'offre de service
- **Décloisonner l'EPN** en proposant des journées portes ouvertes, des journées d'immersion pour permettre aux professionnels de mieux comprendre l'offre et savoir en parler à leurs publics

WETECHCARE

## Attirer les publics vers les EPN



Les publics ne seront attirés par les EPN uniquement s'ils perçoivent la plus-value de l'accompagnement proposée et que celle-ci s'adapte à leurs contraintes

### Adapter l'offre de services aux besoins des publics

- Mettre en place une offre d'ateliers et de formation attractive en adéquation avec les besoins des publics (cf slide suivante)

### Renforcer l'accessibilité de l'offre proposée

- S'adapter aux contraintes des publics en proposant une offre la plus accessible possible pour les publics en difficulté sur le numérique (en terme de tarifs, d'horaires d'ouverture, conditions d'accès de mobilité)
- Pour les publics allophones ou illettrés, former/faire intervenir des médiateurs culturels

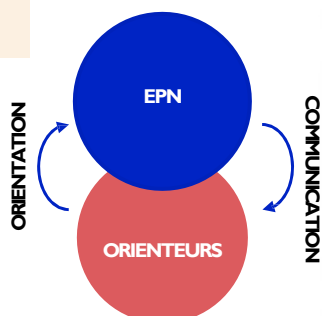
### Améliorer la lisibilité de l'offre

- Dans la mesure du possible, harmoniser l'offre de service des EPN pour faciliter leur compréhension par les publics et à des rythmes réguliers
- Mettre en place des ateliers thématiques dont le contenu est bien identifiable et dont les publics comprennent la plus-value (ex: atelier CV)

WETECHCARE

## Faciliter l'orientation des publics

**Objectif :** améliorer la redirection des publics en difficulté sur le numérique vers les EPN



Pour faciliter l'orientation des publics, les structures ont besoin de s'approprier les offres et d'être outillés pour fluidifier les parcours des publics

### Sensibiliser les structures à la précarité numérique et savoir la détecter

Partager l'expertise des EPN concernant la compréhension des enjeux de la précarité numérique et sa détection avec les structures qui orientent en :

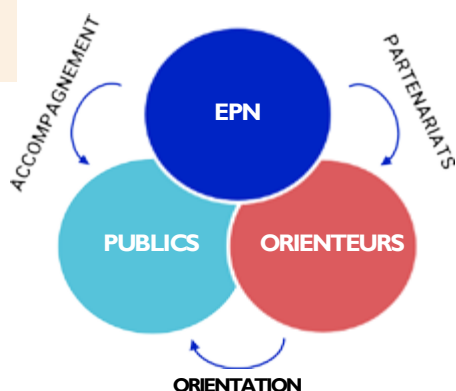
- Acculturant et sensibilisant les structures qui orientent aux enjeux de l'inclusion numérique
- Outillant les structures au diagnostic et à l'évaluation de la précarité numérique pour mieux identifier les publics à orienter vers les EPN en fonction de leurs besoins.

### Fluidifier les parcours des publics sur le territoire

- Faciliter l'inscription des publics aux ateliers et formations des EPN en permettant aux structures de visualiser les sessions à venir et les places disponibles; et inscrire directement la personne concernée (sur le modèle du catalogue Doriphore.eu est une base de données référençant les formations)
- Mettre en place des partenariats avec des structures qui orientent pour les aider à rediriger les publics qui ont besoin d'aide ou souhaitent se former sur le numérique
- Organiser des parcours d'accompagnement des publics, liant les dimensions du secteur social et du secteur de l'inclusion numérique, les deux étant souvent complémentaires.

WETECHCARE

## Synthèse des recommandations



Quand les trois parties prenantes sont synchronisées, l'accompagnement des publics en précarité numérique est favorisé. Les EPN ont un rôle clé à jouer dans cet écosystème

Les EPN de Bruxelles ont l'opportunité et toute légitimité à jouer un rôle clé dans l'écosystème pour accompagner les publics en difficulté sur le numérique.

Ils disposent de l'expertise de leur personnel et des équipements nécessaires pour mener à bien leur mission.

L'objectif est qu'ils soient perçus par les publics et les structures qui orientent comme des centres de ressources sur le numérique pour venir :

- s'informer sur les possibilités (tarif social internet, informaticiens publics, s'équiper à bas coût...),
- se voir proposer une aide ponctuelle ou de long terme en fonction de ses besoins, de ses possibilités financières et de ses contraintes horaires.

WETECHCARE



## Synthèse des recommandations

Pour favoriser cette insertion dans l'écosystème et faire se rencontrer l'offre et la demande, 3 dimensions sont à travailler :



### Structurer la communication

- ✓ Auprès du grand public
- ✓ Auprès des structures qui orientent



### Attirer les publics vers les EPN

- ✓ Adapter l'offre de services aux besoins des publics
- ✓ Renforcer l'accessibilité de l'offre proposée
- ✓ Améliorer la lisibilité de l'offre



### Faciliter l'orientation des publics

- ✓ Sensibiliser les structures à la précarité numérique et savoir la détecter
- ✓ Fluidifier les parcours des publics sur le territoire

WETECHCARE

# Merci et à bientôt !

Retrouvez-nous sur

[witechcare.be](https://witechcare.be)



---

# Annexe 3

**Charte pour  
l'inclusion numérique  
(DigitALL)**

# CHARTRE POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE EN BELGIQUE

## UN ENGAGEMENT PORTÉ PAR LES SECTEURS PRIVÉ, PUBLIC ET ASSOCIATIF EN BELGIQUE POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE

La numérisation est omniprésente dans notre société. Qu'il s'agisse de prendre rendez-vous chez le médecin, d'inscrire ses enfants à l'école, d'effectuer un virement ou de faire une déclaration, de suivre les cours en ligne ou de demander une attestation à la commune, la voie numérique est souvent la plus simple, la plus rapide, la moins chère et parfois même le seul moyen disponible. Être numérique devient de plus en plus une exigence de base pour une pleine inclusion sociale.

Jusqu'à quatre Belges sur dix risquent d'être exclus de notre société de plus en plus numérique. De plus, la fracture numérique affecte certains groupes vulnérables plus fortement que d'autres. Les raisons en sont le manque de compétences numériques suffisantes, le manque d'accès à un appareil ou à une connexion Internet, le stress numérique lors de l'utilisation d'outils numériques et les préoccupations concernant la sécurité et la confidentialité en ligne. Une réalité encore exacerbée par l'augmentation des tentatives de fraudes en ligne et de phishing.

Afin de permettre au plus grand nombre de Belges d'accéder au monde numérique, il est important de favoriser l'inclusion numérique. Nous devons donc nous concentrer davantage sur les initiatives de sensibilisation et mener ensemble des actions concrètes qui soutiendront les personnes à court et à long terme dans leur intégration dans la société numérique. Ceci est conforme à l'ODD 10 ('Réduire les inégalités'), qui vise à réduire les inégalités et à promouvoir l'intégration de tous.

Nous sommes convaincus que la collaboration entre les secteurs privé, public et associatif ainsi que leurs efforts collectifs permettront de favoriser l'inclusion numérique de la société belge en ce compris celle des plus fragilisés.

Cette Charte reflète l'aspiration des organisations signataires à travailler ensemble pour favoriser l'inclusion numérique à tous les étages de la société belge. Les organisations signataires s'engagent à fixer des objectifs, à prendre des mesures concrètes et à définir des actions positives dans ce cadre.

En signant cette Charte, chaque organisation<sup>1</sup> signataire s'engage à :

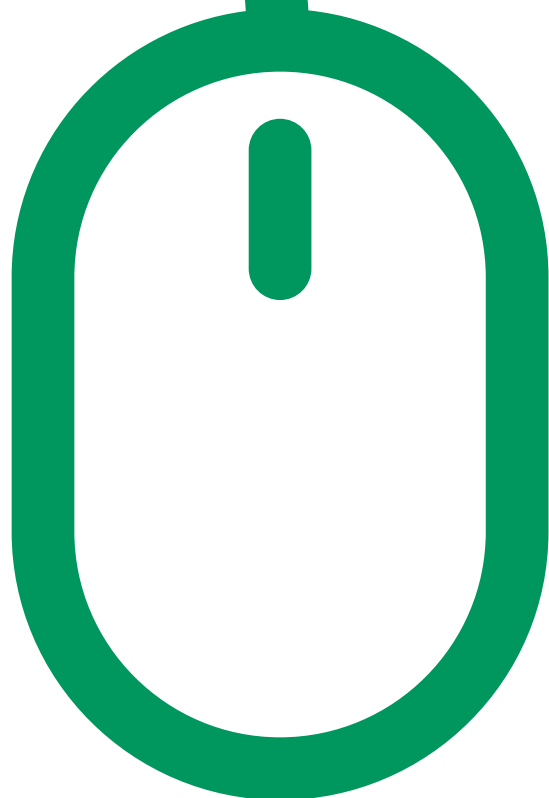
- 1. Déterminer et partager avec les autres signataires, les meilleures pratiques afin d'améliorer l'inclusion numérique ;**
- 2. Identifier avec les autres signataires les obstacles potentiels à l'inclusion numérique et définir des pistes d'actions communes pour les surmonter ;**
- 3. S'assurer que l'engagement est pris au sommet de sa propre organisation et est déployé au sein de l'organisation ;**
- 4. Promouvoir l'inclusion numérique au sein de sa propre organisation en favorisant des parcours de formation interne et en partageant les actions et progrès réalisés ;**
- 5. Promouvoir l'inclusion numérique en dehors de son organisation afin d'augmenter le nombre de signataires de la Charte et son impact ;**
- 6. Soutenir toute campagne qui vise à faire de l'inclusion numérique un objectif prioritaire, l'ampleur réelle du problème tout comme celle des groupes impactés par la fracture numérique restant trop peu connues du grand public ;**
- 7. Implémenter progressivement au sein de sa propre organisation, une procédure qui permettra d'évaluer dans quelle mesure l'organisation favorise l'inclusion numérique pour ses collaborateurs, clients et bénéficiaires ;**
- 8. Prendre des mesures pour renforcer la confiance dans les outils numériques, augmenter l'impact sur la sécurité en ligne des personnes et les protéger contre les abus potentiels ;**
- 9. Suivre pour elle-même l'avancement de la mise en œuvre de cette charte et, après 3 ans, évaluer cette charte avec les autres signataires afin de déterminer un état des lieux et les possibles prochaines étapes.**

<sup>1</sup> Dans ce document, le vocable 'organisation' recouvre à la fois les entreprises du secteur privé, les administrations et entreprises du secteur public ainsi que les organisations du secteur associatif.

---

# Annexe 4

**White paper  
(DigitALL)**



# Ensemble vers une société plus axée sur l'inclusion numérique

## DIGITAL INCLUSION ECOSYSTEM

Powered by BNP Paribas Fortis in collaboration with Co.Station

### Cosignataires :

- **Isabelle Boonen** (Actiris)
- **Hélène Raimond et Sebastien Reinders** (Agence du Numérique Wallonie)
- **Gunter Loos** (Agentschap Opgroeien)
- **Fadwa Lahssini et Hervé Votron** (AG Insurance)
- **Frederick Scraeyen** (Beego)
- **Marc Felis, Martine Hendrickx, Christine Muret, Eefje Vanderlinden, Caroline Vergeylen et Linde Verheyden** (BNP Paribas Fortis)
- **Tania Maamary** (Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise)
- **Didier Appels** (Close The Gap)
- **Emilie de Riollet de Morteuil et Astrid Van Parys** (Groupe Colruyt)
- **Alain Braeckmans** (CTG Circular)
- **Philippe Delhez** (Deloitte)
- **Elke Laureys** (De Watergroep)
- **Arnaud Recko** (DigitalForYouth.be et DNS Belgium)
- **Lucie Barthlen** (SPF Stratégie et Appui)
- **Manuela Nono** (SPF Finances)
- **Daan Vinck** (Hobo)
- **Dominique Tenaerts** (IBM)
- **Sylvie Vandevelde** (itsme®)
- **Veronique De Leener** (MAKS)
- **Alenka Le Compte** (Mediawijs)
- **Erik Kerkhofs et Mathieu Van den Mooter** (Microsoft)
- **Cathérine Bals et Dries Boogers** (Proximus)
- **Laurence Gindt** (Service Public de Wallonie - Économie, Emploi, Recherche)
- **Tim Van Lier** (VRT)



*“ L’inclusion numérique, c’est un défi sociétal auquel nous devons nous attaquer tous ensemble. Outre mettre des solutions en place pour embarquer tout le monde dans le train du numérique et ne laisser personne au bord de la route, nous voulons faire prendre conscience aux entreprises, pouvoirs publics et autres organisations du rôle qu’ils ont à jouer dans ce processus. L’écosystème que nous avons mis sur pied se veut inspirant et incite à la collaboration afin de n’abandonner personne dans les processus digitaux, omniprésents dans le monde des entreprises et celui des institutions publiques.*

---

**Michael Anseeuw**

Directeur général Retail Banking  
chez BNP Paribas Fortis



## Table des matières

<b>Executive summary</b>	<b>4</b>
<b>Inclusion numérique</b>	<b>5</b>
<b>40 % de la population belge risque l'exclusion numérique</b>	
<b>Digital Inclusion Ecosystem</b>	<b>7</b>
<b>La fracture numérique est un problème social que nous devons aborder ensemble</b>	
<b>Les 6 solutions de l'écosystème</b>	<b>9</b>
<b>Une partie de la solution structurelle</b>	
Solution 1 – Une campagne de sensibilisation qui inscrit la fracture numérique à l'agenda de tous les acteurs de société	9
Solution 2 – Le renforcement des initiatives existantes est primordial	9
Solution 3 – MobiDig, une solution mobile pour les groupes cibles difficiles à atteindre	10
Solution 4 – Un point d'accès local accessible pour tous	11
Solution 5 – Un label « digitally inclusive by design » qui encourage les entreprises et les pouvoirs publics à intégrer l'inclusion numérique	12
Solution 6 – Une mise à jour des compétences numériques de manière simple et automatisée	12
<b>Recommandations et inspiration pour les entreprises et les pouvoirs publics</b>	<b>13</b>
<b>Nos 26 autres idées pour une société plus axée sur l'inclusion numérique</b>	

**Vous cherchez plus d'informations ?**

Veillez contacter [linde.verheyden@bnpparibasfortis.com](mailto:linde.verheyden@bnpparibasfortis.com).

## Executive summary

La crise du coronavirus a accéléré de manière exponentielle la numérisation de notre société. Et si cela entraîne un meilleur service, moins de déplacements, moins de paperasse, etc., nous ne pouvons que nous en réjouir. Toutefois, parallèlement, le coronavirus a amplifié ce qui était auparavant latent: le fait que tout le monde ne participe pas à l'accélération de cette société numérique – ce qui, selon la Fondation Roi Baudouin, représente un risque pour 40 % de la population.

Plusieurs entreprises, instances publiques, organisations sociales et universitaires se sont rencontrées pour s'accorder sur le fait que personne ne peut être oublié. En effet, ne pas pouvoir ou vouloir embarquer dans le train numérique risque de vous exclure d'une société où les billets de train, les rendez-vous chez le médecin, les achats en ligne, les inscriptions scolaires, les candidatures, les virements, l'enseignement à distance, la déclaration fiscale, etc. se font de plus en plus en ligne.

En quête de solutions, les organisations concernées ont fait un premier pas avec la création d'un « **Digital Inclusion Ecosystem** ». Pendant 3 mois, les représentants des partenaires participants se sont réunis toutes les deux semaines pour élaborer ensemble des idées concrètes sur la base de l'input d'experts et de spécialistes expérimentés et dans le cadre d'une méthodologie de « design thinking ».

Les solutions proposées gardent trois groupes vulnérables à bord (et pas seulement la population âgée comme souvent suggéré): ceux qui n'ont pas (ou plus) accès aux outils ou à une connexion; ceux qui n'ont pas (ou plus) les compétences pour utiliser les outils; et, enfin, ceux qui, par peur ou suite aux changements trop rapides, n'ont plus envie d'utiliser les outils. Bien que la précarité et l'âge soient certainement des facteurs qui jouent un rôle, nous retrouvons ces groupes dans toutes les couches de la population.

L'écosystème a non seulement identifié l'ampleur du défi, mais aussi la multitude d'initiatives existantes et possibles. Outre toute une série d'autres suggestions qui sont formulées dans ce document, **6 solutions concrètes** sont mises en avant, sur lesquelles les partenaires actuels et les nouveaux partenaires souhaitent travailler concrètement: elles comprennent une sensibilisation plus large à ce problème sociétal, une meilleure visibilité des solutions existantes, la connexion de groupes cibles par une boîte à outils mobile ou par un interlocuteur local, un label visant à renforcer les produits et processus axés sur l'inclusion numérique et un canal accessible pour la formation numérique permanente.



*Accélérée par la pandémie, la numérisation crée d'énormes opportunités pour le citoyen belge. Mais il est vital que les entreprises continuent de s'engager pleinement à faire monter TOUS les citoyens à bord pour que la fracture sociale ne s'aggrave pas. La question ne se résume pas à la numérisation de services, mais il s'agit d'un engagement à éduquer tous les citoyens au numérique et à les aider à comprendre le potentiel de ce numérique pour chacun et chacune de nous. Cela concerne à la fois les entreprises privées et publiques et les services publics. Nous ne pouvons laisser personne sur le bord du chemin dans ce voyage numérique. C'est l'engagement sociétal que nous voulons prendre. Nous voulons mettre sur pied une 'coalition des volontaires' qui veulent se joindre à cette mission.*

Ce *livre blanc* est une première ébauche visant à initier la discussion, accroître la visibilité face à la problématique et inspirer une mise en mouvement, avec des suggestions à destination des autorités publiques et des entreprises. **L'inclusion numérique est un défi sociétal dans lequel chacun devra assumer ses responsabilités.**

Affaire à suivre!

**Béatrice de Mahieu**  
CEO de Co.Station



# Inclusion numérique

## 40 % de la population belge risque l'exclusion numérique

Notre société est de plus en plus numérique: prendre des rendez-vous chez le médecin, inscrire les enfants à l'école, acheter des billets de bus, utiliser Tax-on-Web, demander une allocation de chômage temporaire, suivre des cours en ligne ou postuler à un emploi... pour ne citer que quelques exemples.

Sous l'influence des mesures liées au coronavirus, les entreprises et les pouvoirs publics ont déployé à un rythme accéléré de nouveaux outils numériques, une tendance qui sera sans doute irréversible. Ces outils numériques offrent clairement de nombreux avantages, mais tout le monde ne peut pas les utiliser.

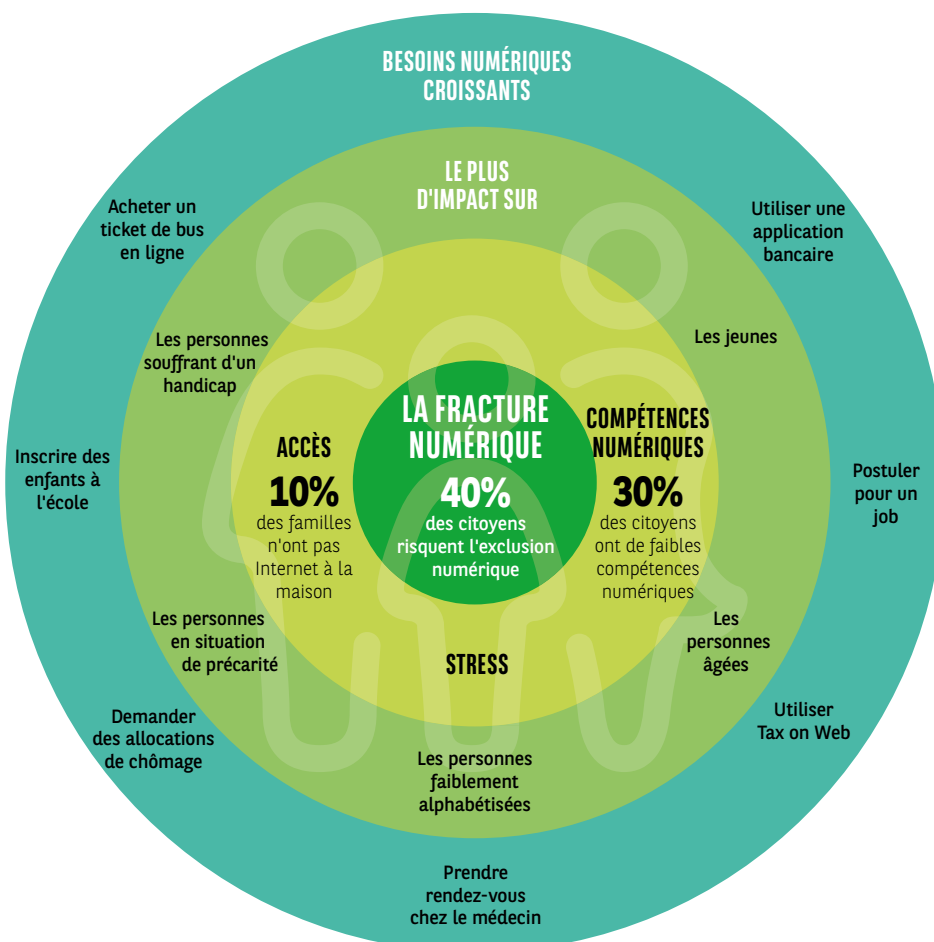
**Au fur et à mesure que la numérisation augmente, un groupe croissant de personnes vulnérables risque de ne plus pouvoir participer pleinement à notre société.**

Bien que l'exclusion numérique puisse toucher de nombreuses personnes différentes, les groupes suivants en souffrent en moyenne davantage: **les personnes en situation de pauvreté, les personnes illettrées, les personnes âgées, les jeunes défavorisés et les personnes porteuses d'un handicap.**

“ Être en situation de vulnérabilité face à la numérisation de la société ne concerne pas seulement les publics considérés traditionnellement comme étant ‘à risque d'exclusion numérique’, comme les ménages pauvres ou les personnes disposant d'un niveau d'instruction moins élevé par exemple. Il concerne aussi de nombreuses autres personnes, bien intégrées à la société sur le plan professionnel et social.

**Périne Brotcorne**

Chercheuse et assistante à l'Université Catholique de Louvain



## La fracture numérique en Belgique, quelques chiffres frappants

- 10 % des ménages belges n'ont pas de connexion Internet chez eux, un chiffre qui grimpe jusqu'à presque 30 % lorsque nous nous penchons uniquement sur les ménages à faibles revenus
- 40 % des Belges courent un risque d'exclusion numérique
- 75 % des personnes à faible revenu et à faible niveau d'éducation n'ont pas ou peu de compétences numériques de base

## Les principales causes de la fracture numérique

La première raison de la fracture numérique est **le manque d'accès à la technologie numérique**. L'accès à un appareil (ordinateur, tablette, smartphone) et une connexion Internet de qualité sont indispensables.

En outre, **les compétences numériques** sont également essentielles, en plus des connaissances nécessaires et de l'attitude appropriée. Il faut donc être capable d'utiliser l'appareil correctement et de manière autonome à différentes fins, y compris pour remplir un formulaire en ligne ou Tax-on-Web. De plus, il est important de mettre continuellement à jour ces compétences afin de suivre les innovations numériques rapides et continues.

Enfin, il reste le facteur du **stress numérique**, que nous pouvons décrire comme regroupant toutes les raisons pour lesquelles les personnes disposant de l'accès et des compétences numériques nécessaires n'utilisent pas les outils numériques disponibles. Ces raisons sont diverses : la technologie évolue trop vite, les applications et sites web ne sont pas conviviaux, on se pose des questions sur la vie privée et la cybersécurité, on ne voit pas la plus-value de l'utilisation d'applications numériques ou encore on ne veut simplement pas utiliser ces applications par principe.

Vous trouverez de plus amples informations dans le [Baromètre Inclusion Numérique 2020](#) de la Fondation Roi Baudouin.



*La crise du coronavirus a mis plus que jamais en évidence qu'il faut s'engager en faveur de l'inclusion numérique à l'échelle de toute la société. L'initiative de BNP Paribas Fortis répond parfaitement à cette problématique en réunissant, pour mener à bien des projets communs, des partenaires privés, des administrations locales, des décideurs politiques et, le plus important, des acteurs du social, qui s'occupent activement d'inclusion numérique depuis des années déjà.*

---

**Ilse Mariën**

Chercheuse e-Inclusie imec-SMIT VUB



# Digital Inclusion Ecosystem

## La fracture numérique est un problème social que nous devons aborder ensemble

Le Digital Inclusion Ecosystem a été créé en novembre 2020 dans le but de contribuer à réduire la fracture numérique en Belgique, qui est devenue plus manifeste que jamais en raison des mesures liées au coronavirus et du confinement.

Les participants à l'écosystème veulent tous jouer un rôle dans la promotion de l'inclusion numérique dans notre société. En rassemblant des personnes issues de secteurs différents et d'horizons divers et en les faisant travailler ensemble à des solutions, nous voulons trouver des synergies et créer des leviers.

### Qui sommes-nous ?

Nous sommes un écosystème très diversifié composé de **représentants d'entreprises, du monde social et des pouvoirs publics**. Au cours de notre trajet de cocréation, nous avons pu faire appel à des experts du monde académique et des entreprises, des pouvoirs publics, des organisations sociales et de la société civile.

### Quel est notre objectif ?

Dans l'écosystème, il s'agit de **collaborer à une société numérique inclusive** qui ne laisse personne sur le carreau en développant plusieurs **solutions tangibles, efficaces et prêtes à l'emploi**. Les solutions doivent avoir un impact à court terme, mais aussi avoir le potentiel d'évoluer à long terme, indépendamment de l'écosystème. Vous trouverez ces solutions dans ce *livre blanc*.

Outre la recherche de solutions, il est également important de développer un **réseau d'organisations et de personnes** favorables à l'inclusion numérique. Nous voulons créer une véritable communauté au sein de notre écosystème, où les participants partagent leurs expériences, collaborent et peuvent utiliser les actions de chacun comme levier. L'écosystème est une coalition de partenaires qui partagent la même vision et qui collaborent pour mettre en œuvre les solutions de l'écosystème.

Enfin, nous sommes tous **des ambassadeurs de l'inclusion numérique**. Nous voulons mettre ce sujet à l'ordre du jour au sein de nos organisations et réseaux parce que nous croyons qu'une société numérique plus inclusive profite à tout le monde. Avant tout pour les personnes vulnérables qui éprouvent des difficultés à se connecter à la société numérique, mais aussi pour les services et produits de plus en plus numérisés de nos entreprises et autorités.



*Face à un ordinateur, nous devons tous être égaux. Que ce soit pour trouver un emploi ou travailler, que nous ayons 20 ou 55 ans.*

**Sebastian Matoso**

Innovation Rocker chez MION  
et coach de l'écosystème

### Un mot de remerciement

**Aux membres de l'écosystème: merci pour votre engagement, votre enthousiasme et votre implication**

Isabelle Boonen (Actiris), Hélène Raimond et Sebastien Reinders (Agence du Numérique Wallonie), Gunter Loos (Agentschap Opgroeien), Fadwa Lahssini, Frijia Leunens et Hervé Votron (AG Insurance), Frederic Scraeyen (Beego), Marc Felis, Martine Hendrickx, Christine Muret, Rani Van Malder, Eefje Vanderlinden, Caroline Vergeylen et Linde Verheyden (BNP Paribas Fortis), Tania Maamary (Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise), Didier Appels (Close The Gap), Emilie de Riollet de Morteuil et Astrid Van Parys (Groupe Colruyt), Alain Braeckmans (CTG Circular), Philippe Delhez (Deloitte), Elke Laureys (De Watergroep), Arnaud Recko (DigitalForYouth.be et DNS Belgium), Lucie Barthlen (SPF Stratégie et Appui), Manuela Nono (SPF Finances), Daan Vinck (Hobo), Dominique Tenaerts (IBM), Sylvie Vandevelde (itsme®), Veronique De Leener (MAKS), Alenka Le Compte (Mediawijs), Erik Kerkhofs et Mathieu Van den Mooter



(Microsoft), Cathérine Bals et Dries Boogers (Proximus), Laurence Gindt (Service Public de Wallonie – Economie, Emploi, Recherche) et Tim Van Lier (VRT).

**À Périne Brotcorne (UCL) et Ilse Mariën (VUB): merci d'avoir partagé votre expertise sur la fracture numérique et l'inclusion numérique en Belgique.**

**Aux experts: merci de nous avoir apporté aide et conseil et de nous avoir mis au défi**

Jeroen Franssen (Agoria), Bart Simons (Anysurfer), Jef Debackker (Blenders), Koen De Leus et Michael Anseeuw (BNP Paribas Fortis), Christelle Faelens (BNP Paribas Leasing Solutions), Diana Collinet (bpost), Dirk Christiaansen (Centre Kauwenberg), Beatrice de Mahieu (Co.Station), Els Op de Beeck (Digidak), Tom Van Hoey (District09), Roel Van Gils (Eleven Ways), Ben Smeets (SPF Stratégie et Appui), Hedwige Meunier (IBM), Nele Roobrouck (cabinet Alexander De Croo, Premier ministre), Finke Jacobs (cabinet Petra De Sutter, Vice-Première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste), Margaux Janssens (cabinet Bernard Clerfayt, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé de l'Emploi et de la Formation professionnelle, de la Transition numérique, des Pouvoirs locaux et du Bien-être animal), Quentin Martens (Fondation Roi Baudouin), David Loyen (Link in de Kabel), Dirk Dewitte (MicroStart), Louise Culot et Sylvie Pinchart (Lire et Écrire), David Burney, Matthias Langenaeker et Allen Marchant (Publicis), Marie Delvaux (The Shift), Davy Nijs (UCLL), Wendy Metten (Inter), Marc Soubry (Vlaamse Ouderenraad), Peter Vermaele, Floris Nieuwdorp et Tatjana Vandenplas (VRT), Farida Barki (Wablieft) et Arnaud de Ghellinck et Jean Deydier (WeTechCare).

**Aux coaches: merci pour votre accompagnement spécialisé**

Toya Dilles, Adeline Michaux et Lando Szücs (Co.Station); Laurent Bouty et Steffen Vander Mynsbrugge (The Beyonders) et Sebastian Matoso (Mion).

Enfin, merci également **aux initiateurs de cet écosystème et à BNP Paribas Fortis pour le soutien financier.**

*De Watergroep mise sur la durabilité, mais aussi sur une offre élargie de services numériques adaptés à nos clients. Pour veiller à ce que personne ne soit laissé sur le bord du chemin, nous nous engageons dans ce partenariat sur l'inclusion numérique.*

**Elke Laureys**

Program manager Marketing Projects De Watergroep

*Cette pandémie a non seulement montré l'importance de pouvoir rester connecté mais elle nous a aussi montré l'inconvénient de ce monde numérique. La fracture numérique s'accroît dans tous les milieux, des jeunes aux moins jeunes, des étudiants aux retraités, et l'inclusion numérique devrait être une priorité pour tous. L'écosystème de l'inclusion numérique a clairement montré que des personnes d'origines et de secteurs différents veulent et peuvent unir leurs forces pour travailler ensemble vers une Belgique plus inclusive sur le plan numérique.*

**Cathérine Bals**

Head of Reputation and Sustainability chez Proximus

*Chez CTG Circular, nous nous sommes toujours engagés à donner une seconde vie au plus grand nombre possible d'équipements informatiques usagés. Les ordinateurs qui sont traités correctement, après un effacement des données et une remise à neuf complète (y compris un nettoyage approfondi), peuvent être utilisés pour toutes les applications de base pendant des années. En nous spécialisant dans ce domaine, nous espérons, d'une part, donner au plus grand nombre de personnes possible l'accès à du bon matériel informatique à faible coût et, d'autre part, réduire l'impact environnemental négatif du matériel informatique. Ce projet a été très instructif pour nous car il nous a permis d'entrer en contact avec les différents besoins qui existent aujourd'hui afin de pouvoir travailler encore mieux sur la réutilisation du matériel informatique adapté aux besoins des seconds utilisateurs.*

**Alain Braeckmans**

Co-director chez CTG Circular





## Les 6 solutions de l'écosystème

### Une partie de la solution structurelle

Une série d'ateliers interactifs ont mis en avant toute une série d'idées parmi lesquelles 6, identifiées comme solutions concrètes et à suivre, ont été présentées à un panel de différents parties prenantes.

#### **Solution 1 – Une campagne de sensibilisation qui inscrit la fracture numérique à l'agenda de tous les acteurs de la société**

La fracture numérique en Belgique est encore trop souvent ignorée. L'accent est souvent mis sur un plus petit groupe de personnes âgées, alors que la véritable ampleur du problème reste sous-évaluée. Pas moins de 40 % des Belges risquent l'exclusion numérique.

**Il est important d'inscrire la fracture numérique en haut de l'agenda de chacun.** Étant donné qu'une connaissance accrue de l'ampleur et des conséquences est nécessaire pour aboutir à des solutions structurelles, nous voulons mettre sur pied **une campagne de sensibilisation.**

Cette campagne permettra aux individus d'être davantage conscients des opportunités offertes par le monde numérique et aux entreprises et aux pouvoirs publics d'intégrer le numérique dans leurs stratégies, développements de produits et procédures.

La campagne de sensibilisation comprendra également **un volet de mobilisation**, dans le cadre duquel les citoyens pourront constituer une partie de la solution en rassemblant des fonds ou en mettant volontairement leurs compétences au service d'organisations sociales qui travaillent sur l'inclusion numérique.

Étant donné que différents groupes cibles doivent être touchés, la campagne sera un mélange de campagne médiatique à l'intention de la population et d'actions « below the line » à l'égard du monde des entreprises et de la société civile. Pour chacun de ces groupes cibles, des messages, canaux et parties prenantes spécifiques sont définis.

#### **Solution 2 – Le renforcement des initiatives existantes est primordial**

Il existe déjà de nombreuses belles initiatives en matière d'inclusion numérique, mais elles sont souvent à petite échelle et locales. Étant donné qu'il existe une mine d'informations et d'expertise, nous voulons **renforcer un maximum d'initiatives existantes.**

Notre groupe cible se compose d'associations qui s'occupent de personnes dans le besoin et de personnes vulnérables disposant d'un accès ou de connaissances numériques limités. Ces associations manquent souvent de fonds, de matériel, de personnes, d'outils, de manuels... et de bénévoles. Notre solution consiste dès lors à créer une plateforme ou un outil pour les soutenir et les faire évoluer.

Nous considérons la plateforme comme **une communauté où organisations et associations se soutiennent mutuellement, partagent les meilleures pratiques et dialoguent.** Les membres peuvent y obtenir de l'aide et des conseils pour leurs questions, comme trouver la bonne formation ou le bon bénévole, ou des partenaires de la chaîne d'inclusion numérique. Il est donc essentiel de trouver sur la plateforme des formations adéquates, du matériel de formation pour bénévoles (Train the trainer), etc. Une collaboration avec des organisations existantes (p. ex. IBM, WeTechCare, etc.), des instances qui donnent déjà des formations (p. ex. VVSG, EPN, Maks, etc.) et des plateformes existantes d'entrepreneurs sociaux (p. ex. Belgium Impact, etc.) doit être étudiée dans la phase suivante. Grâce au développement de cette plateforme, une cartographie de toutes les initiatives existantes sur l'inclusion numérique sera établie, une vue d'ensemble qui actuellement n'existe pas.

Les membres de la plateforme ayant un profil varié, il est recommandé de refléter cette diversité dans sa gestion. C'est pourquoi nous proposons un « poste en duo » rotatif, où la gestion passe tous les deux mois entre les mains d'un autre duo, d'une personne du monde de l'entreprise et d'une personne des pouvoirs



publics. De cette manière, de nombreuses personnes agissent, le travail est limité et les idées inspirantes sont mises à profit au maximum. Outre ce rôle rotatif, il faut également examiner comment assurer le fonctionnement quotidien. Il faut examiner si l'on peut l'intégrer dans un modèle existant.

La plateforme proprement dite peut être nouvellement créée ou, encore mieux, intégrée dans une plateforme existante. Pour ce faire, nous voulons examiner quelle organisation convient le mieux (p. ex. WeTechCare, KBS, Taskforce e-inclusion, Belgium Impact, etc.). Un format de type médias sociaux est également possible (p. ex. une page Facebook).

La plateforme est **une collaboration entre les pouvoirs publics, les organisations sociales et les entreprises**. Elle a pour objectif final de renforcer les initiatives existantes en partageant les meilleures pratiques, en établissant des liens de collaboration, en étendant les initiatives d'une région à une autre, etc. C'est une situation qui profite à tous les membres: les associations sont soutenues et les entreprises et les pouvoirs publics peuvent suivre de près ce qui se passe dans cette communauté.

### **Solution 3 – MobiDig, une solution mobile pour les groupes cibles difficiles à atteindre**

Une grande partie des 40 % de Belges qui risquent l'exclusion numérique n'est actuellement pas abordée par les organisations qui peuvent leur offrir le soutien nécessaire parce que ces personnes ne les contactent pas elles-mêmes. Ces Belges ne participent donc pas activement à notre société numérique. Le numérique est une donnée floue et complexe pour ces personnes. Souvent, la peur de l'inconnu, le fait de ne pas savoir par où commencer, le manque de connaissances de l'offre d'aide et une mobilité réduite jouent un rôle à cet égard. Plus encore, certains ne voient pas vraiment la plus-value de la numérisation.

Pour atteindre au mieux ce groupe, **l'offre doit se déplacer jusqu'à eux**. Les organisations qui s'engagent déjà à enseigner des compétences numériques de base aux autres ont toutefois une capacité limitée et ne disposent souvent pas de moyens de qualité suffisants comme le matériel, la connectivité, les effectifs et les moyens de transport. Elles ont également besoin d'aide pour rendre leur offre numérique plus attrayante, de sorte que la prise de conscience numérique auprès de leur groupe cible se transforme plus facilement en une envie d'agir concrète. Les groupes cibles à atteindre de ces organisations diffèrent. Il peut s'agir de personnes âgées, de jeunes, de personnes présentant un handicap, de sans-abri et sans domicile ou de personnes en situation de pauvreté.

Avec notre solution mobile «MobiDig», nous voulons **faciliter la tâche des organisations afin que les groupes cibles difficiles à toucher fassent les premiers pas vers l'autonomie numérique**. Concrètement, nous voulons renforcer les organisations en leur proposant **une boîte facilement transportable** qui contient **du matériel, une connexion et des possibilités de chargement**. En outre, nous voulons fournir un moyen de transport sur mesure pour l'organisation afin d'atteindre son groupe cible. Cela peut aller d'un triporteur dans une ville à une petite camionnette pour les villages reculés, en fonction du terrain d'action de l'organisation. De plus, cette boîte est accompagnée **d'un concepteur UX** qui aidera l'organisation durant la phase d'admission du projet à créer une expérience numérique motivante, adaptée au public cible. Nous pensons notamment à la réalisation de vidéos, de contenu supplémentaire ou de matériel pour habiller l'environnement. Les organisations peuvent utiliser notre offre mobile pour élargir leur offre quotidienne aux personnes les plus inaccessibles, mais aussi lors d'événements qu'elles organisent pour convaincre leur public cible.

Pour pouvoir réaliser un impact significatif avec la MobiDig Box, **des effectifs supplémentaires** sont également nécessaires. Ceux-ci doivent veiller à ce que les organisations qui utilisent la boîte soient soutenues elles-mêmes et à ce que de meilleures pratiques puissent être échangées entre les différents projets MobiDig.

MobiDig permet donc aux organisations de proposer leur offre numérique partout et à tout le monde. L'aspect logistique est pris en charge par MobiDig, ce qui permet aux organisations de se concentrer sur leurs activités principales. En outre, elles reçoivent de l'aide pour créer une expérience numérique dont elles n'ont ni le temps ni les moyens de s'occuper pour l'instant. Cet accent sur l'expérience renforcera la motivation et le buy-in de leur groupe cible.



## Solution 4 – Des points d'accès locaux accessibles pour tous

Les personnes exclues du numérique ont besoin d'un point d'accès local qui soit à la fois un point de référence où l'on peut poser une question mais aussi un véritable phare de l'inclusion numérique au sein de leur commune.

**Des points de contacts locaux**, dans chaque commune du pays, très accessibles tant par leur situation que par l'accueil proposé ont toute leur valeur ajoutée. Souvent, le public ignore où s'adresser. Les citoyens sans (ou avec peu) d'expertise numérique ne savent pas vers qui se diriger pour utiliser un appareil, acquérir des compétences numériques, trouver un relais ou encore pour poser de simples questions.

Si les personnes exclues du numérique ont besoin d'un point de contact local, il en est de même, et peut être plus encore, pour les autres acteurs de cette communauté locale en manque de visibilité ou de coordination de leur initiative. Les organisations sociales ont des connaissances développées en matière d'inclusion numérique. Ce tissu associatif dispose également d'un réseau actif de bénévoles. Souvent, elles ont déjà des trajets de formation numérique dans leur catalogue d'initiatives. Les entreprises privées, qu'elles soient de petite taille ou ayant une couverture nationale, ont la volonté d'agir et de s'engager au sein de leur communauté locale. Elles peuvent apporter des compétences en offrant du temps, du matériel voire des moyens financiers. Enfin, les autorités locales sont les mieux placées pour décrypter les différentes situations de fractures numériques qui coexistent dans la communauté qu'elles supervisent.



*La crise sanitaire a accéléré la transition numérique des entreprises et des administrations. Il est capital que TOUS les citoyens puissent également bénéficier des bienfaits de cette transition numérique, tant dans sa vie privée que professionnelle, en ayant accès à l'outil informatique et à Internet et en augmentant ses compétences numériques.*

**Tania Maamary**

Coordinatrice Inclusion Numérique pour  
la Région de Bruxelles-Capitale (CIRB)

Une solution se déclinant sur deux niveaux nous paraît la plus indiquée pour intégrer l'inclusion numérique au sein d'une communauté locale :

- D'abord, **la création de la fonction de 'responsable local de l'e-inclusion'** est souhaitable. Cette personne, idéalement issue de l'administration locale ou du tissu associatif local, serait chargée, en étroite collaboration avec les autorités locales, de créer un écosystème local, un cadre de solutions sur mesure qui combinerait l'ensemble des initiatives existantes et à venir sur son territoire. Ce ou cette responsable sera le point de contact central pour toutes les parties prenantes d'une commune. Cette personne, en pleine connaissance des besoins locaux, dynamisera l'inclusion numérique en créant de la visibilité autour des initiatives déjà prises par l'ensemble de ces parties mais aussi en inaugurant des liens forts et durables entre la sphère publique, le monde associatif et le tissu entrepreneurial local. Cette personne sera moteur, inspirante et rayonnante au sein de sa commune.
- Deuxièmement, **un guichet unique de l'inclusion numérique** nous semble le complément indispensable au rayonnement du Responsable e-inclusion désigné. Ce guichet unique doit se trouver facilement dans l'espace public tel que, par exemple, au sein d'un bureau de poste, d'un supermarché ou de l'hôtel de ville de la commune concernée. Ce guichet, animé par des bénévoles provenant des différentes parties prenantes de l'écosystème local, aurait comme mission de répondre à notre groupe cible en fournissant un maximum d'information de première ligne mais aussi en dirigeant au mieux les demandeurs vers les initiatives existantes en deuxième ligne. Le contenu de l'information de première ligne serait fourni par les entreprises privées et les organisations sociales : Q&A factuel, formations spécifiques (Tax on Web, Digital banking, etc.), l'accès au matériel, etc. Le flux et le type de demandes et questions pourront aider le Responsable local de l'e-inclusion dans l'orientation de sa mission afin de répondre au mieux aux réalités numériques de sa communauté locale.



## Solution 5 – Un label «**digitally inclusive by design**» qui encouragent les entreprises et les pouvoirs publics à intégrer l'inclusion numérique

Cette solution vise à aider les organisations publiques et privées qui proposent des services numériques à participer à l'«inclusion numérique dès la conception». De ce fait, les personnes vulnérables numériquement ne doivent pas s'adapter à chaque fois qu'elles utilisent un nouvel outil numérique, ce qui réduit le risque de décrochage et de stress numérique.

Aujourd'hui, il n'existe pas d'instruments de mesure ni de directives pour une politique d'«inclusion numérique dès la conception», uniquement des initiatives diffusées qui examinent chacune des parties spécifiques de celle-ci.

Vu l'absence de norme globale, les organisations publiques et privées ont beaucoup plus de difficultés à évaluer leur prestation de services en matière d'inclusion numérique. Un label «inclusion numérique dès la conception» encouragera les organisations à **rendre les processus et outils plus inclusifs numériquement**.

Nous concevrons un indice d'«inclusion numérique dès la conception», où l'accent sera mis sur les éléments de la relation client dans lesquels les utilisateurs entrent en contact avec l'organisation, tant au niveau numérique que physique. Nous pensons ici au site web, aux applications, à un helpdesk, à un call center, à une réception ou une boutique auxquels les utilisateurs du service peuvent s'adresser pour parler à quelqu'un qui peut les aider.

Les avantages de cette solution sont multiples: l'indice débouchera sur l'élaboration de directives et d'un plan de développement pour les organisations, les organisations peuvent demander un certificat d'«inclusion numérique dès la conception» et les utilisateurs recevront des informations sur le niveau d'«inclusion numérique dès la conception» de l'organisation. En outre, nous associerons un prix annuel à l'indice afin de récompenser les meilleures pratiques et d'accroître la notoriété de l'indice.

## Solution 6 – Une mise à jour des compétences numériques de manière simple et automatisée

40 % des Belges ont des compétences numériques faibles. Faire le pas vers le développement de ces compétences peut être entravé par la stigmatisation et la honte d'une part et par l'offre de solutions d'autre part. Les gens ne savent pas à qui s'adresser. L'offre actuelle de solutions est insuffisante et souvent coûteuse.

Notre solution comprend trois étapes: **l'inspiration par les connaissances de base, une landing page et l'offre**.

Tout d'abord, nous voulons utiliser **une chaîne TV** pour atteindre des personnes qui ne sont pas encore en ligne ou qui ne le sont que de manière limitée. Ce canal a pour but d'inspirer, de montrer comment faire

les premiers pas et d'inciter à l'action, à savoir visiter notre page d'accueil. Cette page s'adresse à l'utilisateur final et doit être très simple et facile d'utilisation. Les visiteurs indiquent leur code postal et obtiennent un aperçu des différentes solutions numériques disponibles dans les environs.

Dans ces 40 % de Belges aux compétences numériques faibles, notre solution s'adresse principalement aux personnes ouvertes à l'apprentissage, comme les personnes âgées, les personnes présentant un handicap et les demandeurs d'emploi, mais aussi aux ambassadeurs. Il peut s'agir de (petits-)enfants qui embarquent leurs (grands-)parents ou d'accompagnateurs de maisons de repos et de soins ou d'institutions.



*Une société inclusive, n'est-ce pas profitable à tout le monde? Actuellement et trop souvent encore, seules les personnes maîtrisant le numérique peuvent bénéficier des avantages du monde digital, alors que les personnes peu habituée au numérique ne subissent que les inconvénients de cette société de plus en plus digitale. Nous avons besoin d'une action décisive et coordonnée du secteur privé, du secteur public et de la société civile pour avancer vers une société inclusive où chacun pourra bénéficier des avantages du numérique.*

**Alenka Le Compte**

Collaboratrice e-inclusion chez Mediawijs



# Recommandations et inspiration pour les entreprises et les pouvoirs publics

## Nos 26 autres idées pour une société plus axée sur l'inclusion numérique

### Partenariats et collaboration

1. Les partenariats sont cruciaux pour une approche durable en matière d'inclusion numérique. L'inclusion numérique est une histoire collaborative dans laquelle **la coopération entre les organisations sociales, les autorités, les entreprises et les universités** donnera les meilleurs résultats. Développer un programme « train the trainer » est peu efficace sans bénévoles, offrir un ordinateur portable sans accompagnement ni formation n'a guère de sens pour les personnes vulnérables dans notre société.
2. Veillez à **une politique coordonnée d'inclusion numérique en Belgique** avec une plateforme de concertation entre les régions afin de pouvoir développer l'expertise de chacun.
3. Soutenez les initiatives existantes par le biais d'un package total par région, afin de renforcer la collaboration complémentaire entre ces organisations. Pour ce faire, créez **une maison numérique** dans votre commune dans laquelle vous rassemblez des appareils, tous les services numériques et les acteurs numériques au sens large du terme.

### Accès aux appareils et à Internet

4. Prévoyez suffisamment **d'espaces publics** où les gens peuvent utiliser gratuitement un ordinateur et Internet et où ils peuvent obtenir le soutien nécessaire pour leurs problèmes numériques.
5. Créez des plateformes locales où les prestataires de soins et les organisations sociales peuvent **prêter du matériel numérique**. En effet, tout le monde n'a pas besoin d'appareils au même moment.
6. Encouragez les entreprises à **faire don de leurs anciens appareils à une organisation sociale** qui travaille à l'inclusion numérique. Donnez-leur une motivation à cet effet, comme des formations numériques pour leurs travailleurs ou le soutien d'une bonne cause de leur choix.
7. Associez toujours la mise à disposition de matériel à des groupes vulnérables à **un cours sur la navigation responsable et l'entretien de base d'un ordinateur**.
8. Faites d'**une connexion Internet de qualité un droit élémentaire**. Tout comme l'eau et l'électricité, tout le monde devrait pouvoir disposer d'un accès Internet de qualité à domicile pour participer numériquement à la société.
9. Encouragez les organisations disposant d'un vaste parc de bâtiments à mettre leur **wi-fi à la disposition des visiteurs**. Nous pensons par exemple aux maisons communales, aux bureaux de poste, aux gares, aux supermarchés et aux banques.



*Chez Close the Gap, nous travaillons depuis de nombreuses années à la réduction de la fracture numérique, avec le soutien de partenaires tels que BNP Paribas Fortis, tant au Benelux que dans divers pays en développement. Nous considérons l'accès à un ordinateur, et donc à l'information et à l'éducation, comme un droit fondamental. Grâce aux entreprises qui nous font don de leur matériel informatique usagé, nous pouvons donner une seconde vie à de nombreux ordinateurs dans les mains d'étudiants et de jeunes entrepreneurs du monde entier. L'impact est énorme, nous voyons que cela offre beaucoup d'opportunités!*

*En Belgique, nous sommes également heureux et reconnaissants d'avoir pu, avec notre organisation sœur Digital For Youth, aider de nombreux jeunes à disposer d'un ordinateur, afin qu'ils puissent continuer à participer aux cours et aux tâches de l'école grâce à des cours à domicile en période de Corona. En effet, le Corona nous a montré que l'accès à un ordinateur n'est malheureusement pas facile pour beaucoup, et nous espérons qu'avec des projets comme celui-ci, nous pourrions faire changer les choses*

**Didier Appels**

Impact & Business Director chez Close The Gap vzw



## Compétences numériques

10. Offrez un bon départ aux générations futures en veillant à ce que tous **les enfants terminent leurs études avec de solides compétences numériques**.
11. Investissez dans **les connaissances numériques des accompagnateurs** de groupes exclus numériquement afin qu'ils puissent à leur tour transmettre ces connaissances. Nous pensons au personnel des écoles, maisons de repos, institutions de soins, prisons et CPAS.
12. Investissez dans **les connaissances numériques de vos propres collaborateurs**. Organisez suffisamment de moments de formation et encouragez vos collaborateurs à faire des formations. N'oubliez pas qu'ils subissent également le stress numérique. Pensez différemment et plus loin que votre propre activité. Pourquoi ne pas mettre un module Tax-On-Web à disposition ?
13. Élaborez **un programme « Duo for Digital »**, un système de jumelage « starter numérique – coach numérique » pour les personnes qui ont besoin d'un accompagnement personnel. Dans ce cadre, l'accent doit être mis sur l'accompagnement lors de l'apprentissage de compétences numériques. Pour ce faire, nous nous sommes inspirés du programme « Duo for a Job » existant et couronné de succès.
14. Élaborez **un programme « start to digital »** avec des modules individuels pour les personnes qui préfèrent développer elles-mêmes leurs compétences numériques. Prévoyez des modules pour débutants (comment créer un bon mot de passe, comment rechercher des informations sur Internet), mais n'oubliez pas non plus les personnes qui ont un peu plus de connaissances (comment remplir un document en ligne, comment créer un CV numérique).
15. Utilisez **des food trucks** sur les marchés, ainsi que lors de festivals et d'événements pour informer les gens des possibilités d'améliorer leurs compétences numériques.
16. Créez **des jeux en ligne qui développent des compétences numériques de manière ludique**. Grâce à un visuel très présent, le facteur de stress du langage sera fortement réduit. Prévoyez un soutien supplémentaire via l'école, les mouvements de jeunesse, les organisations numériques, les bénévoles ou les personnes de confiance.

## Stress numérique

17. Intégrez **l'« inclusion numérique dès la conception »** et **l'approche « user centered »** dans le développement de vos services numériques. Vous tiendrez ainsi compte des besoins de tous les groupes cibles lors de la conception de vos outils numériques. L'accessibilité et la convivialité assureront la satisfaction des utilisateurs finaux.
18. Créez **un Helpdesk numérique** accessible et convivial auquel les gens peuvent adresser gratuitement leurs questions numériques. Pour atteindre tous les citoyens/clients, ce helpdesk combine des outils numériques et physiques tels qu'un numéro de téléphone gratuit, une fonction de chat, un site web, une plateforme d'aide en ligne, un guichet.
19. Créez **une peer-2-peer community** en ligne pour informer, motiver et aider les utilisateurs à découvrir le monde numérique.
20. Commandez **une étude « Return On Investment »** qui démontrera qu'investir dans l'inclusion numérique porte très vite ses fruits, tant pour les pouvoirs publics que pour les entreprises, et servez-vous de cette étude pour les convaincre de l'inclusion numérique.
21. Lancez **une « journée d'inclusion numérique » annuelle**. Servez-vous-en pour continuer à souligner l'importance du numérique. Ceux qui participent aujourd'hui ne seront plus présents demain.
22. Faites de **l'inclusion numérique une partie distincte de vos chiffres annuels**. Cela encouragera vos travailleurs à vraiment s'atteler à l'inclusion numérique.



## Renforcez les acteurs d'inclusion numérique existants

23. Testez des solutions innovantes qui peuvent contribuer à une société plus inclusive grâce au mécanisme d'un « **social impact bond** ». Prévoyez une enveloppe fédérale et un appel à projet pour les SIB sur le thème de l'inclusion numérique.
24. Mettez en place **un hackathon ou une levée de fonds** pour soutenir une initiative d'inclusion numérique locale. Impliquez vos collaborateurs dans le choix de l'initiative et dans la collecte des fonds.
25. Lancez **une plateforme locale pour les bénévoles** afin de soutenir les organisations sociales. Veillez à la formation nécessaire des bénévoles et à une bonne adéquation avec les besoins des organisations.
26. Encouragez **l'évolution basée sur les compétences** auprès de vos travailleurs des départements IT.

En outre, nous soutenons également les 7 directives de la [Taskforce e-inclusion](#).

## DIGITAL INCLUSION ECOSYSTEM

Powered by



**BNP PARIBAS**  
**FORTIS**

In collaboration with

**CO.STATION**   
with BNP PARIBAS FORTIS





---

# Annexe 5

**Étude sur  
le profil  
des visiteurs  
des EPN**



# Étude auprès des visiteurs des EPN bruxellois labélisés

Rapport final



Décembre 2021

# I. Table des matières

<b>I. Table des matières</b> .....	<b>2</b>
<b>II. Contexte</b> .....	<b>3</b>
<b>III. Méthodologie</b> .....	<b>4</b>
1. EXPLORATION ET IMPRÉGNATION.....	4
1.1. <i>Fréquentation</i> .....	4
1.2. <i>Capacités</i> .....	5
2. DISPOSITIF MÉTHODOLOGIQUE – ENQUÊTES AUPRÈS DES VISITEURS.....	5
2.1. <i>Population</i> .....	6
2.2. <i>Questionnaire en ligne</i> .....	6
2.3. <i>Affiches promotionnelles</i> .....	7
2.4. <i>Soutien humain</i> .....	7
<b>IV. Analyses et résultats</b> .....	<b>7</b>
1. LA PARTICIPATION.....	8
2. LES VISITEURS .....	8
2.1. <i>Profils sociodémographiques</i> .....	8
2.2. <i>Equipements</i> .....	9
2.3. <i>Popularité des EPN</i> .....	11
2.4. <i>Les besoins des visiteurs</i> .....	12
2.5. <i>La satisfaction des services</i> .....	13
3. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES .....	15

## II. Contexte

Le Plan d'appropriation numérique 2021-2024 de la Région de Bruxelles-Capitale est déployé par le CIRB, via la Coordination Inclusion Numérique, et en partenariat avec easy.brussels.

Ce Plan ambitionne de permettre à l'ensemble des citoyen·ne·s bruxellois·es d'accéder aux services et aux outils numériques. Le contexte actuel de crise du Covid-19 a mis en lumière toute l'importance de cette transition numérique pour les citoyens, entreprises et administrations.

*Pendant le confinement, le numérique a été le seul moyen pour la plupart des citoyen·ne·s de la Région bruxelloise d'entretenir des relations sociales, d'exercer leur profession, de suivre des cours en ligne, de postuler un emploi ou encore d'entrer en contact avec les administrations.*

*Or les personnes désavantagées sur le Plan numérique ont vu leur accès à ces services restreint, voire rendu impossible. Il est essentiel d'éviter que ces inégalités ne se creusent.*

L'étude commanditée s'inscrit dans ce Plan au niveau de l'Axe 2 : « FEDERER », action 28 :

*La Coordination Inclusion Numérique (CIN) a pour mission de mener une étude annuelle sur le profil des visiteurs des 18 Espaces Publics Numériques labélisés de la Région et d'automatiser cette récolte de données.*

Cette étude doit permettre de répondre à différents objectifs :

- Analyser l'évolution des fréquentations des 18 EPN labélisés depuis 2019 : identifier qui se trouve en situation de fracture numérique et qui se rend en EPN ; grâce aux autres études et baromètres, identifier quels individus et quels groupes d'individus ne s'y rendent pas.
- Analyser l'attractivité et la popularité des EPN
- Evaluer une campagne de communication menée d'avril-mai 2021 visant à augmenter la visibilité des EPN auprès du grand public
- Améliorer ou réadapter certaines actions du Plan d'Appropriation Numérique (PAN)

### III. Méthodologie

La crise sanitaire impacte l'ensemble de la société. Les recherches sont impactées ainsi que leurs sujets d'étude. Il faut donc prendre en compte le contexte dans lequel s'est déroulée cette récolte. Notons globalement que :

Les mesures sanitaires restreignent les services publics, mais également l'accès aux lieux et au matériel ;

Le besoin numérique augmente : le nombre de *fracturés* numériques augmente par l'obligation de réaliser des opérations à distance, sur ordinateur ;

La fréquentation des lieux publics a drastiquement baissé.

#### 1. EXPLORATION ET IMPRÉGNATION

Sonecom a entamé cette étude en étudiant le fonctionnement quotidien des 20 EPN<sup>1</sup> labélisés bruxellois. En effet, il s'agissait dans un premier temps d'appréhender le contexte dans lequel la population cible, *les visiteurs*, bénéficie des services proposés par ces EPN. Chaque lieu ayant ses spécificités propres (accès et heures d'ouverture, fréquentation, nombre d'ordinateurs, existence de formations, nombre d'animateurs EPN, etc.), Sonecom a rédigé un questionnaire en ligne<sup>2</sup> permettant aux responsables d'EPN de renseigner toutes ces informations.

##### *Liste des 20 lieux EPN labélisés bruxellois*

1	Espace Public Numérique Mobile (EPNM)
2	EPN de l'ARC
3	EPN-Bravvo
4	EPN de la Bibliothèque des Riches Claires
5	EPN de la Bibliothèque de Laeken
6	Wijkpartenariaat - De Schakel
7	EPN1030
8	EPN de la Biblio XL
9	Atelier du Web - EPN de la commune de Saint-Gilles
10	Open Atelier 110 - Moreau
11	Open Atelier 110 - Jardinier
12	EPN Scheut
13	Study Kids Support Asbl (SKS)
14	Koekeltech - EPN de Koekelberg
15	EPN Ganshoren
16	Centre Culturel d'Evere L'Entrela
17	EPN Uccle
18	Espace Public Numérique de FQS
19	Wolu Cyber Cité - Cyber de Wolubilis
20	EPN Sapiens

#### 1.1. Fréquentation

<sup>1</sup> En réalité, il y a 19 EPN labélisés, mais l'EPN « Open Atelier 110 » est situé dans deux implantations différentes. Nous l'avons donc considéré comme tel afin de comptabiliser le nombre exact de lieux dans lesquels se rendent les visiteurs (19 EPN, 20 lieux).

<sup>2</sup> Voir dossier annexé à ce rapport « Documents relatifs à l'étude EPN 2021 »

18 EPN sur les 19 ont participé à cette phase de l'étude<sup>3</sup>.

### Lundi : Total

Moyenne = **8,56**  
Min = 0 Max = 46  
Somme = 154

### Mardi : Total

Moyenne = **13,56**  
Min = 0 Max = 66  
Somme = 244

### Mercredi : Total

Moyenne = **13,78**  
Min = 0 Max = 74  
Somme = 248

### Jedi : Total

Moyenne = **12,83**  
Min = 0 Max = 72  
Somme = 231

### Vendredi : Total

Moyenne = **10,00**  
Min = 0 Max = 40  
Somme = 180

### Samedi : Total

Moyenne = **4,44**  
Min = 0 Max = 36  
Somme = 80

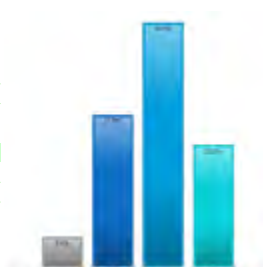
Tous les EPN ne sont pas accessibles tous les jours ou toute la journée<sup>4</sup>. Actuellement, les EPN répondants accueillent en semaine entre 8 et 14 personnes par jour<sup>5</sup>. Le samedi, la fréquentation est encore moindre avec en moyenne d'un peu plus de 4 visiteurs. Au total, plus d'un millier de personnes environ (*estimations, 1137*) fréquentent chaque semaine les 17 EPN labélisés bruxellois (EPNM non comptabilisé).

## 1.2. Capacités

### Ordinateur

Taux de réponse : 94,4%  
Moyenne = **16,41**  
Min = 3 Max = 50  
Somme = 279

	Nb
Non réponse	1
Moins de 10	5
De 10 à 19	8
20 et plus	4
<b>Total</b>	<b>18</b>



### Tablette

Taux de réponse : 77,8%  
Moyenne = **2,86**  
Min = 0 Max = 12  
Somme = 40

	Nb
Non réponse	4
Moins de 1	9
1 et plus	5
<b>Total</b>	<b>18</b>



### 5. Organisez-vous des formations ?

Taux de réponse : 100,0%

	Nb
Oui	14
Non	4
<b>Total</b>	<b>18</b>



Les EPN disposent en moyenne de 16 ordinateurs. 5 EPN en possèdent moins de 10, 8 possèdent entre 10 et 19 ordinateurs et les 4 derniers EPN participants en disposent de 20 voire plus. La taille des EPN est donc très variable. Au total, on comptabilise une flotte de 279 ordinateurs pour les 17 EPN répondants (EPNM inclus). Les tablettes font partie du matériel des EPN, mais ils n'en possèdent pas énormément. Plus de ¾ des EPN proposent des formations.

## 2. DISPOSITIF MÉTHODOLOGIQUE – ENQUÊTES AUPRÈS DES VISITEURS

<sup>3</sup> En effet, ce sont bien 18 EPN sur 19 qui ont participé, ou 18 lieux sur 20, car l'EPN non participant comptait deux implantations.

<sup>4</sup> Les informations présentées dans les tableaux « Min = » et « Max = » correspondent au nombre minimal et maximal de visiteurs comptabilisés.

<sup>5</sup> L'EPNM n'a pas répondu à cette question étant donné qu'il n'accueille pas de visiteurs à proprement parler.

L'objectif de l'enquête est de nature quantitative; il s'agit de réaliser des mesures fiables de tendances concernant la composition du public en termes de profil visiteur (besoins, attentes, matériels, etc.), mais également en termes de profils socioéconomiques.

- Afin d'y parvenir, le CIRB a décidé de réaliser une **enquête en ligne** ;
- Mettre à disposition des visiteurs de chaque EPN un questionnaire accessible via **un lien URL ou via un code QR**. Ce questionnaire pouvant être rempli directement lors de la visite, via le matériel mis à leur disposition (Ordinateurs, tablettes) ou via leur propre téléphone ;
- Sonecom a donc retravaillé **le questionnaire de l'édition 2019<sup>6</sup>** ;
- Sonecom a développé une **campagne de promotion** de l'enquête ;
- Les responsables d'EPN ont participé à une **séance de formation** sur la mise en place de l'enquête dans leur espace. Une vidéo de la présentation a été envoyée à tous les responsables.
- Sonecom tient un **helpdesk** pour tout EPN qui aurait besoin d'aide

## 2.1. Population

La population de référence est constituée de l'ensemble des personnes qui ont visité un EPN au cours de la période étudiée en 2021 (soit novembre). Il s'agit de la même période que celle de l'édition 2019. Néanmoins, le contexte est différent.

### *En situation de crise sanitaire*

Les EPN sont ralentis et à la fois débordés, car les inégalités se creusent en période de crise et les besoins numériques sont plus que jamais indispensables à la population. Les restrictions empêchent l'accès total aux EPN (rendez-vous, ordinateurs non utilisés pour respecter la distanciation sociale, diminution des déplacements et activités non essentielles, etc.).

**Les données permettant d'établir un plan d'échantillonnage rigoureux étant manquantes et de surcroît instables au vu de la situation (fréquentation trop instable pour estimer la taille de la population de référence), il n'est pas possible de récolter un échantillon représentatif. De plus, la taille de la population est a priori relativement petite, l'effectif de visiteur est très bas par EPN. Nous avons donc visé avant tout de récolter le plus grand nombre de questionnaires, d'avoir un taux de participation satisfaisant.** Les dispositifs en ligne (autoadministrés) sont ceux qui exigent le plus de motivation de la part du répondant (en comparaison au dispositif administré – face-à-face et téléphone). On estime qu'un taux de participation de 5% est concluant. Dans le contexte actuel, cette ambition est plus réaliste que la confection d'un échantillon représentatif.

## 2.2. Questionnaire en ligne

Sur base du questionnaire de l'édition 2019 version française, Sonecom a stabilisé un formulaire standardisé et l'a fait traduire en 4 langues : néerlandais, anglais,

---

<sup>6</sup> Voir dossier annexé à ce rapport « Documents relatifs à l'étude EPN 2021 »



espagnol, arabe. Le questionnaire a ensuite été programmé et prétesté. Un URL et un QRcode ont également été créés : [www.EPN2021.brussels](http://www.EPN2021.brussels).

Voir : « Documents relatifs à l'étude EPN 2021 »

**Particularité de l'EPNM** Les bénéficiaires de cet EPN n'avaient accès qu'à une partie du questionnaire. Étant donné leur statut particulier de non-visiteur à proprement parler, certaines questions n'étaient pas pertinentes.

### 2.3. Affiches promotionnelles



Des affiches ont été envoyées aux 11 EPN qui en avaient fait la demande



### 2.4. Soutien humain

Sonocom a questionné les EPN sur leurs besoins RH afin de savoir s'il était envisageable que le CIRB les soutienne avec un renforcement RH. 4 EPN ont signalé ne pas avoir de RH en suffisance pour solliciter les visiteurs à participer à l'étude, mais avoir un espace pour accueillir un enquêteur dédié à cette tâche. Le CIRB a mis une enquêtrice à disposition des 4 EPN. L'expérience fut très appréciée de la part des EPN.

#### RH suffisant X possibilité d'accueillir enquêteur

	Oui	Non
Oui, disponible chaque jour	6	1
Oui, mais uniquement disponible certains jours	3	6
Non	1	1

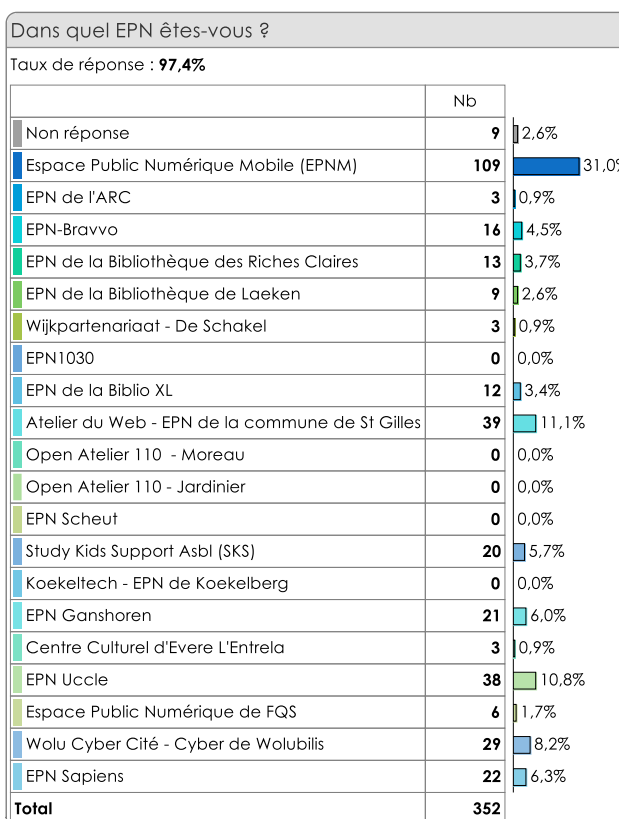
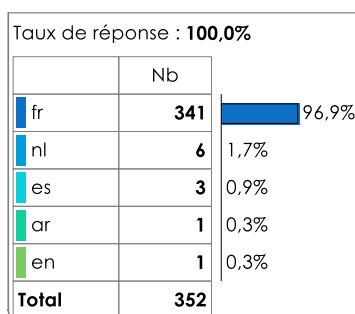
## IV. Analyses et résultats

## 1. LA PARTICIPATION

Sonocom a récolté 352 questionnaires visiteurs dument complétés. 15 EPN sur 19 ont participé à l'enquête, soit 15 lieux sur 20. Les bénéficiaires de l'EPNM représentent près 1/3 des participants.

**En 5 semaines, et en extrapolant les chiffres de fréquentations estimés à la hausse (5 x1137 – cf. 1.1 Fréquentation), nous atteignons un taux de participation au minimum de 6,2%.**

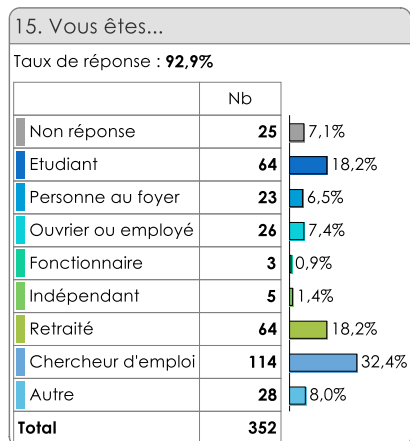
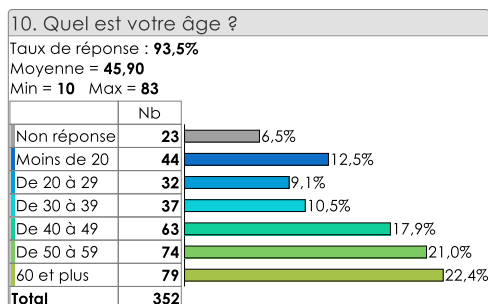
97% des questionnaires ont été complétés en français.



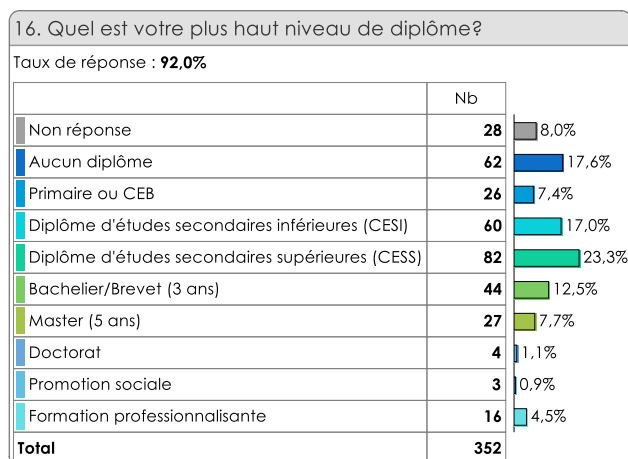
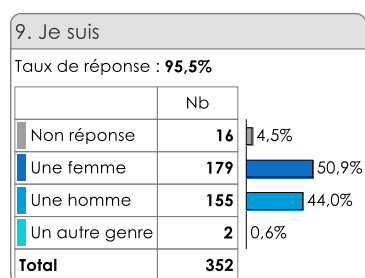
## 2. LES VISITEURS

### 2.1. Profils sociodémographiques

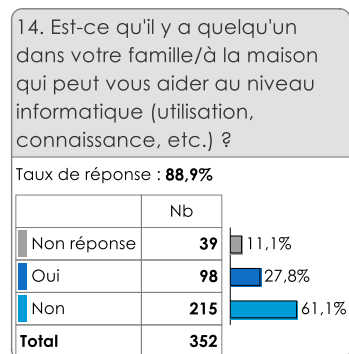
Les étudiants, les chercheurs d'emploi et les retraités constituent la majorité des visiteurs des EPN participants. La moyenne d'âge est de 46 ans. Les 40 ans et + représentent plus de 60% des participants à cette étude.



Il y a quasiment autant d'hommes que de femmes qui côtoient les EPN.



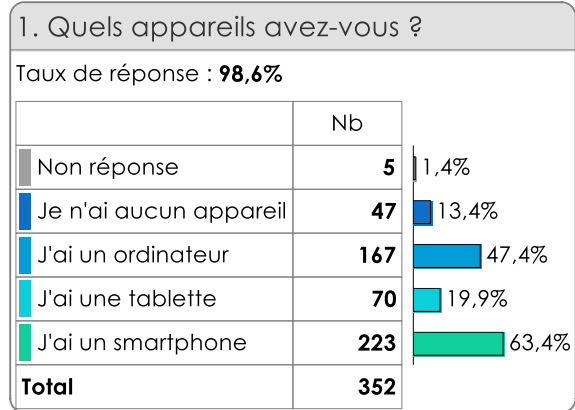
Près de 2/3 des visiteurs répondants ont un niveau d'étude CESS ou inférieur.



61% des visiteurs participants estiment qu'ils n'ont pas d'aide au niveau informatique chez eux, auprès de leurs proches.

## 2.2. Équipements

47% des visiteurs d'EPN possèdent un ordinateur et 63% un smartphone<sup>7</sup>.



Les moins de 20 ans sont proportionnellement aux autres classes d'âges significativement plus nombreux à être équipés en tablette. Les 30-39 ans sont plus nombreux à posséder un smartphone. Les 60 ans et + sont plus nombreux à ne pas en posséder un. C'est également cette classe d'âge qui a significativement plus souvent répondu « je n'ai pas d'appareil ».

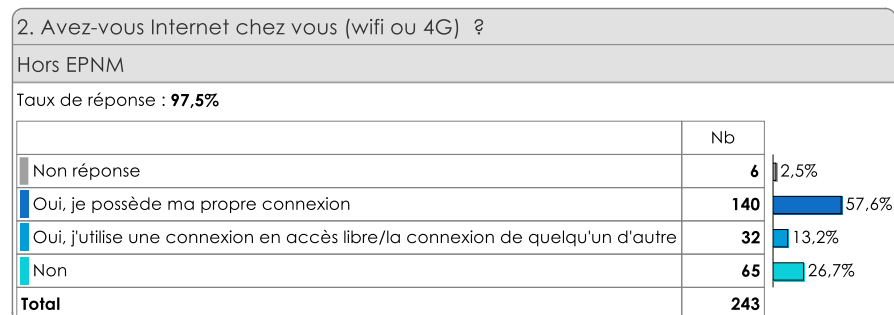
#### Ventilation par classes d'âges

	Je n'ai aucun appareil	J'ai un ordinateur	J'ai une tablette	J'ai un smart phone
Moins de 20	2	31	18	35
De 20 à 29	2	16	6	26
De 30 à 39	1	14	7	31
De 40 à 49	6	31	9	42
De 50 à 59	11	30	10	40
60 et plus	21	37	17	33

p = **0,001** ; K<sub>hi</sub>2 = **37,22** ; ddl = **15 (TS)**

Moins de 20	36,0%	20,9%	40,7%	
De 20 à 29	32%	12%	52%	
De 30 à 39	26,4%	13,2%	58,5%	
De 40 à 49	35,2%	10,2%	47,7%	
De 50 à 59	12,1%	33,0%	11,0%	44,0%
60 et plus	19,4%	34,3%	15,7%	30,6%

58% des visiteurs participants possèdent leur propre connexion à internet. Plus de 1/4 n'en possède aucune.



Les moins de 20 ans ont tous une connexion internet. Les 50 ans et + sont significativement plus nombreux

<sup>7</sup> Pour les questions à réponses multiples, la somme des % ne vaut pas 100%.

à ne pas avoir de connexion (39% contre moins de 10% en moyenne dans les autres classes d'âges).

#### Ventilation par classes d'âges

	Oui, je possède ma propre connexion	Oui, j'utilise une connexion en accès libre/la connexion de quelqu'un d'autre	Non
Moins de 20	6	0	0
De 20 à 29	17	8	0
De 30 à 39	12	3	4
De 40 à 49	32	10	6
De 50 à 59	35	5	22
60 et plus	36	3	31

$p = <0,01$  ;  $\text{Khi2} = 40,47$  ;  $\text{ddl} = 10$  (TS)

Moins de 20	100%		
De 20 à 29	68%	32%	
De 30 à 39	63,2%	15,8%	21,1%
De 40 à 49	66,7%	20,8%	12,5%
De 50 à 59	56,5%	8,1%	35,5%
60 et plus	51,4%	44,3%	

Au regard des premiers résultats, il semble que le public le plus fracturé actuellement, en termes d'équipements, soit celui des 60 et plus.

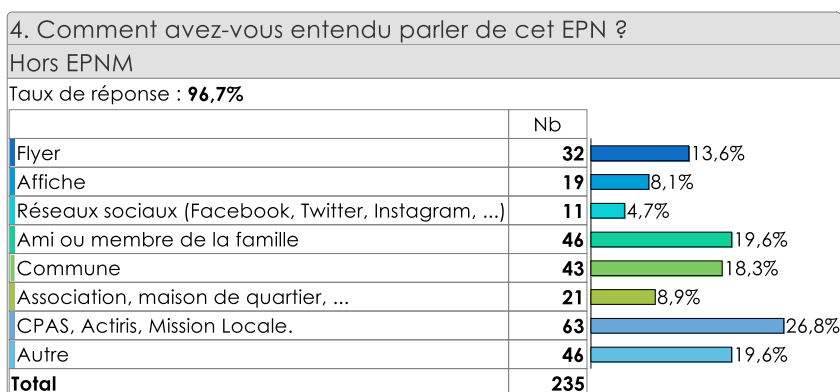
*Les croisements avec le genre, le diplôme, le statut ne présentent pas de différences significatives.*

### 2.3. Popularité des EPN

Près de la moitié des visiteurs n'avaient pas connaissance de l'existence de l'EPN avant d'y être entré pour la 1<sup>re</sup> fois.

3. Aviez-vous déjà entendu parler de l'EPN avant d'y aller pour la première fois ?		
Hors EPNM		
Taux de réponse : <b>95,9%</b>		
	Nb	
Oui, je savais que les EPN existaient, ce qu'ils proposaient.	72	30,9%
Oui, je savais vaguement que ce type de lieu existait	53	22,7%
Non, je ne savais pas que ce type de lieu existait	108	46,4%
<b>Total</b>	<b>233</b>	

Plus de 50% des visiteurs participants ont entendu parler de l'EPN via la commune, une association de quartier ou un service public social ou culturel.

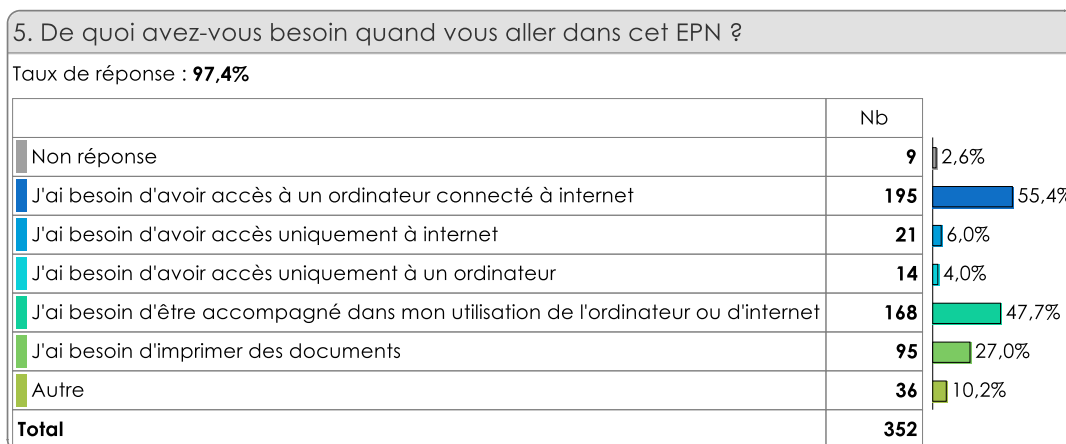


Au regard de ces résultats, la popularité des EPN n'est pas franche. Les relais publics tels que les communes, les maisons de quartiers et autres services publics semblent jouer un rôle important dans la promotion des EPN

*Les croisements avec le genre, l'âge, le diplôme, le statut ne présentent pas de différences significatives.*

## 2.4. Les besoins des visiteurs

La plupart du temps, les visiteurs des EPN viennent pour avoir accès à un ordinateur connecté ou pour être aidés dans l'utilisation de l'ordinateur ou d'internet.



L'EPN répond principalement aux besoins liés à la recherche d'emploi des visiteurs, à leur administration, à la scolarité/ formation des visiteurs et à leur besoin strictement privé (email, textes, etc.)

J'ai besoin d'accès à un ordinateur, à internet ou à une imprimante :		
Taux de réponse : <b>96,9%</b>		
	Nb	
Non réponse	11	13,1%
Pour ma recherche d'emploi ou pour utiliser les services publics numérisés (ou trouver et remplir les papiers administratifs en ligne, payer les factures, ...)	131	37,2%
Pour un usage strictement privé (écrire des emails, des textes, imprimer des photos, etc.)	127	36,1%
Pour l'école/ma formation : assister à des cours ou des formations en ligne, rédiger des travaux, ...	127	36,1%
Pour autre chose	72	20,5%
Pour me former à la bureautique (word, ppt, etc.), design, ...	64	18,2%
Pour jouer à des jeux en ligne, surfer sur les réseaux sociaux, ...	16	4,5%
<b>Total</b>	<b>352</b>	

La proximité est le premier critère déterminant dans le choix de l'EPN

6. Pourquoi venez-vous dans cet EPN spécifiquement ?		
Hors EPNM		
Taux de réponse : <b>97,9%</b>		
	Nb	
Non réponse	5	2,1%
Parce qu'il est proche de mon domicile	149	61,3%
Parce qu'il est proche de mon lieu de travail	6	2,5%
Parce qu'on me l'a conseillé	58	23,9%
Parce que j'y ai mes habitudes	51	21,0%
Parce que son horaire est adapté au mien	40	16,5%
Autre raison	24	9,9%
<b>Total</b>	<b>243</b>	

Les EPN répondent à des besoins essentiels dans la vie d'un citoyen. Proche et accessible, l'EPN remplit un rôle social, éducatif et culturel important.

*Les croisements avec le genre, l'âge, le diplôme, le statut ne présentent pas de différences significatives.*

## 2.5. La satisfaction des services



Les visiteurs des EPN sont globalement très satisfaits des services proposés par l'EPN. Près de 80% d'entre eux leur attribuent une note supérieure ou égale à 8 sur 10.

Leur satisfaction relative aux différents services est également très haute (Q8). C'est l'accompagnement et l'aide qui semble être le service qui influence le plus la satisfaction globale des visiteurs au regard de la matrice importance de performance.

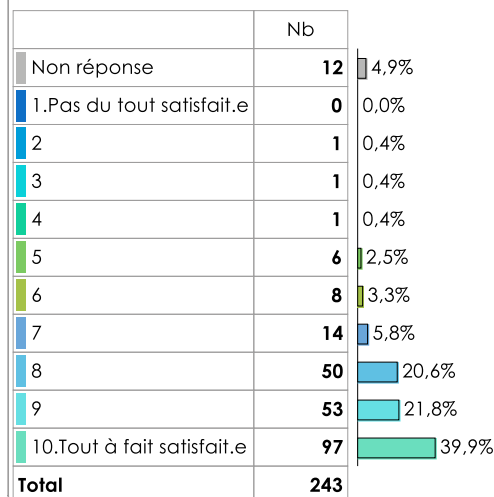
7. Sur une échelle de 1 à 10, à quel point êtes-vous satisfait des services proposés par l'EPN ?

Hors EPNM

Taux de réponse : **95,1%**

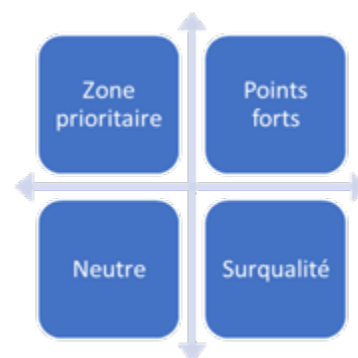
Moyenne = **8,80** Médiane = **9,00**

Min = **2,00** Max = **10,00**



Une matrice importance/performance permet de lier la satisfaction globale des répondants avec l'importance qu'ils accordent aux différents critères

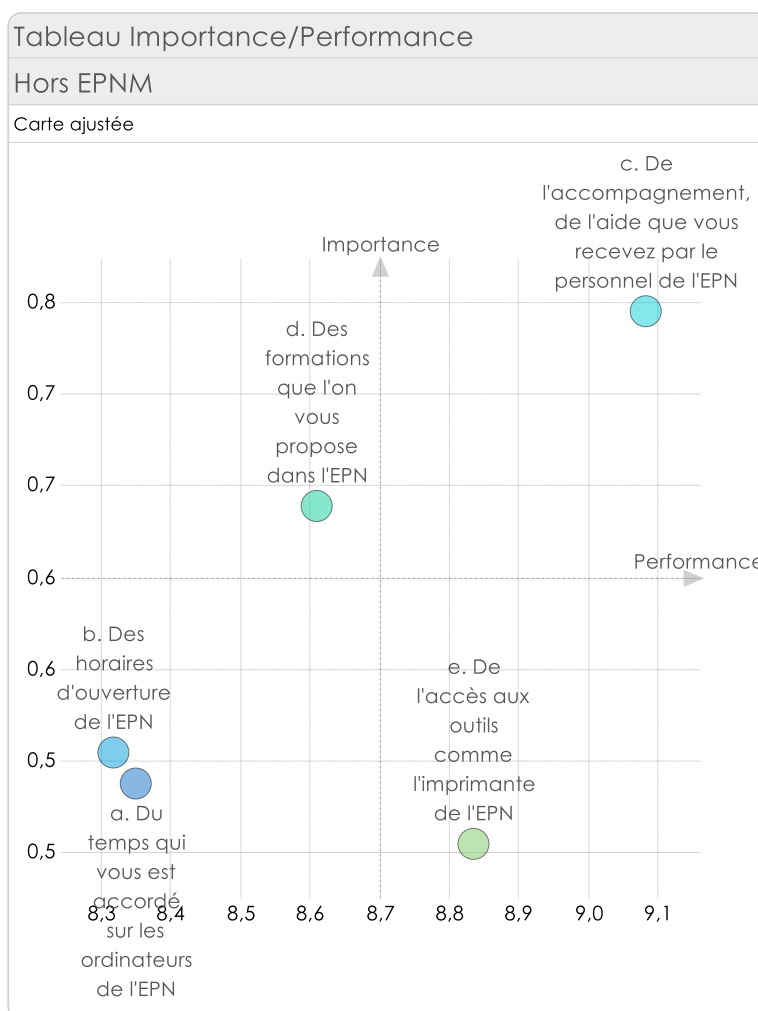
ainsi, l'analyse, sous la forme d'un graphique, permet de repérer quatre grands types de critères : les points forts (en haut à droite) renvoient aux éléments jugés positivement sur des critères considérés comme importants par les répondants, la zone prioritaire de progrès (en haut à gauche) nous indique les critères importants qui sont insuffisamment bien perçus, la zone blanche ou neutre (en bas à gauche) renvoie aux critères qui ne sont pas très bien perçus, mais qui sont peu importants et la zone de « sur qualité » (en bas à droite) renvoie aux critères qui sont bien évalués, mais qui sont d'une importance moindre pour les répondants.



Ci-dessous, sur la première carte, nous observons que l'ensemble des services sont dans la zone « points forts ».



En zoomant et en centrant le graphique, on peut apprécier le rapport d'importance entre les services. Les horaires d'ouvertures et le temps qui est accordé sont moins déterminants que les formations et l'accompagnement.



### 3. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

### 11. Quel est votre code postal ?

Taux de réponse : **92,0%**

	Nb	
Non réponse	28	8,0%
Bruxelles	310	88,1%
Hal-Vilvoorde	6	1,7%
Nivelles	3	0,9%
Dinant	2	0,6%
Malines	1	0,3%
Tournai-Mouscron	1	0,3%
Soignies	1	0,3%
<b>Total</b>	<b>352</b>	

### 12. Ma langue maternelle est ...

Taux de réponse : **92,3%**

	Nb	
Non réponse	27	7,7%
Néerlandais (Flamand)	11	3,1%
Français	209	59,4%
Allemand	2	0,6%
Anglais	5	1,4%
Arabe	63	17,9%
Espagnol	13	3,7%
Italien	5	1,4%
Portugais	5	1,4%
Turc	10	2,8%
Autre(s) langue(s) d'Europe	21	6,0%
Autre(s) langue(s) d'Afrique	39	11,1%
Autre(s) langue(s) d'Asie ou autre que Europe et Afrique	11	3,1%
<b>Total</b>	<b>352</b>	

### 12. Ma langue maternelle est ...

Taux de réponse : **92,3%**

	Nb	
Non réponse	27	7,7%
Langues nationales	220	62,5%
Autres langues	174	49,4%
<b>Total</b>	<b>352</b>	

### 13. Je parle couramment

Taux de réponse : **90,1%**

	Nb	
Non réponse	35	9,9%
Néerlandais (Flamand)	39	11,1%
Français	254	72,2%
Allemand	11	3,1%
Anglais	83	23,6%
Arabe	53	15,1%
Espagnol	20	5,7%
Italien	13	3,7%
Portugais	3	0,9%
Turc	6	1,7%
Autre(s) langue(s) d'Europe	8	2,3%
Autre(s) langue(s) d'Afrique	17	4,8%
Autre(s) langue(s) d'Asie ou autres que d'Europe et d'Afrique	7	2,0%
Aucune	12	3,4%
<b>Total</b>	<b>352</b>	

### 13. Je parle couramment

Taux de réponse : **90,1%**

	Nb	
Non réponse	35	9,9%
Langues nationales	293	83,2%
Autres langues	233	66,2%
<b>Total</b>	<b>352</b>	



---

# Annexe 6

**Étude  
sur l'utilisation  
des services  
essentiels**

## INCLUSION NUMÉRIQUE L'ACCÈS AUX SERVICES ESSENTIELS

### LES SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS : PROFITABLES À TOUTES LES PERSONNES ?

La numérisation des démarches quotidiennes a connu un essor inédit ces dernières années. La crise du Covid-19 a encore renforcé cette tendance. L'accès à internet, en particulier chez les ménages vulnérables, est en augmentation. Toutefois, accéder à internet n'assure pas nécessairement de tirer bénéfice de la digitalisation des services. Les personnes avec un faible niveau de diplôme et de revenu sont les plus exposées : elles ne bénéficient bien souvent que très partiellement des opportunités offertes par la numérisation des services essentiels.

Tous les acteurs concernés partagent une même responsabilité : celle de ne laisser personne au bord

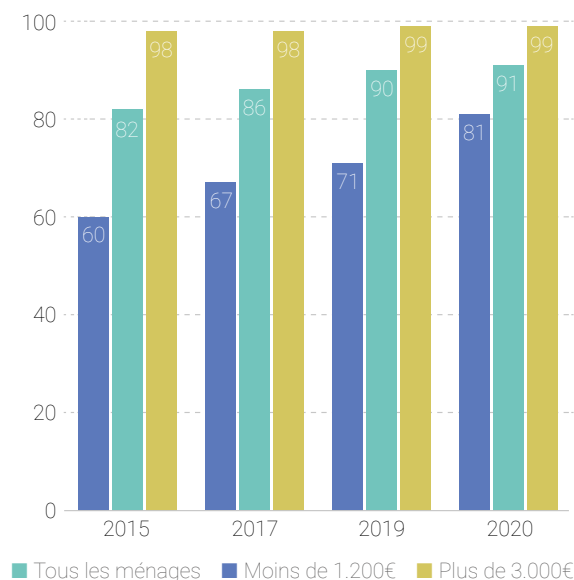
du chemin. Veiller à l'accessibilité et la facilité d'utilisation des services numériques est essentiel. Tout comme le fait de continuer à garantir d'autres formes d'accès à ces services.

Réalisée à l'initiative de la Fondation Roi Baudouin, l'étude 'Les services numériques essentiels : profitables à toutes les personnes ?' se focalise sur les inégalités liées à l'utilisation des services numériques essentiels et aux bénéfices qui en sont tirés. Elle se base sur des données de 2020 disponibles aux niveaux national et régional<sup>1</sup>, approfondies par une équipe de chercheurs de l'Institut IACCHOS de l'UCLouvain, en collaboration avec la VUB.

### EN UN COUP D'OEIL

- En 2020, 91% des ménages belges disposent d'une connexion internet à domicile. Bien qu'il existe des différences importantes en fonction des catégories de ménages, l'accès à internet a connu une forte augmentation au sein des ménages avec un faible niveau de revenu (81% en 2020, contre 71% en 2019).
- Ce n'est pas parce qu'on a accès à internet/aux technologies numériques qu'on est en mesure d'en utiliser pleinement le potentiel : près d'un internaute sur cinq (17%) n'utilise internet que de manière limitée<sup>2</sup>. Ce chiffre grimpe à 31% pour les personnes avec un faible niveau de revenu, 28% pour les personnes âgées et 26% pour les personnes avec un faible niveau de diplôme.
- 12% des 16-24 ans ayant un faible niveau de diplôme recourent à internet de façon limitée, alors qu'aucun jeune diplômé de l'enseignement supérieur n'est dans ce cas. L'utilisation variée d'internet<sup>3</sup>,

ÉVOLUTION DU TAUX DE CONNEXION À INTERNET À DOMICILE SELON LE NIVEAU DE REVENU DU MÉNAGE EN BELGIQUE (EN % DES MÉNAGES)



souvent associée à l'image stéréotypée d'une génération de *digital natives*, connectée et habile avec les technologies numériques, est donc en réalité d'abord le fait de jeunes plus diplômés.

<sup>1</sup> La source de données disponible est l'enquête fédérale sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les ménages et les individus âgés de 16 à 74 ans, réalisée annuellement par Statbel et coordonnée par Eurostat au niveau de l'Union européenne.

<sup>2</sup> Utilisation limitée d'internet : de une à six utilisations différentes au cours des trois derniers mois.

<sup>3</sup> Utilisation variée d'internet : plus de 13 utilisations différentes au cours des trois derniers mois.

# FAITS ET ANALYSE

## 1. L'UTILISATION DES SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS EN AUGMENTATION

### La crise du Covid-19 a renforcé le recours aux services numériques essentiels

En 2020, 7% de la population belge (âgée de 16 à 74 ans) **n'utilisent pas internet**. Ce chiffre est plus élevé en Wallonie et à Bruxelles (9%) qu'en Flandre (6%).

Parmi les **utilisateurs d'internet**, l'utilisation de l'**e-banking** a fortement progressé dans la Région de Bruxelles-Capitale (+12% en 2020). Si l'e-banking est le service

numérique essentiel le plus utilisé en Belgique, 18% des internautes n'utilisent toujours pas les services bancaires en ligne.

L'utilisation de l'**e-commerce** a également bien progressé parmi les utilisateurs d'internet (+11% en 2020) et ce, dans les trois Régions.

L'évolution de l'**e-administration** et de l'**e-santé** est par contre plus limitée (respectivement +4% et +5% en 2020). 60% des internautes n'utilisent pas les services de santé en ligne. À noter

que la présente étude couvre la période janvier-septembre 2020 et ne réfère pas aux pratiques numériques imposées par la crise du Covid-19 (ex. : tests, vaccins, Covid Safe Ticket). Il est probable qu'elles entraîneront une augmentation de l'utilisation de l'e-santé et de l'e-administration, mais le manque d'accès et de compétences des personnes éloignées du numérique risque également d'entraver leur utilisation. Le Baromètre de l'inclusion numérique 2022 apportera un éclairage sur ces questions.

Évolution du taux d'utilisation des services numériques essentiels selon les Régions et en Belgique, 2019 et 2020 (en % d'utilisateurs)

	Bruxelles-Capitale			Flandre			Wallonie			Belgique		
	2019	2020		2019	2020		2019	2020		2019	2020	
e-banking	67	79	+12	82	83	+1	77	82	+5	79	82	+3
e-commerce	55	65	+10	65	74	+9	54	66	+12	60	71	+11
e-administration	65	70	+5	65	69	+4	63	66	+3	64	68	+4
e-santé	30	31	+1	42	47	+5	21	29	+8	34	39	+5

Source : Eurostat et Statbel, 2016 et 2019, calculs CIRTES.

### Services numériques essentiels ?

Un service est considéré comme 'essentiel' lorsque sa faible utilisation ou sa non-utilisation est susceptible de générer des discriminations sur le plan de l'accès aux droits sociaux (e-administration et e-banking), aux soins de santé (e-santé), aux opportunités commerciales liées à la consommation de biens et de services (e-commerce). Les services essentiels en ligne retenus dans le cadre de la présente étude sont liés aux données disponibles dans l'enquête Statbel-Eurostat.

## 2. QUELQUES SERVICES ESSENTIELS SOUS LA LOUPE



### E-ADMINISTRATION

68% des internautes belges âgés de 16 à 74 ans effectuent des démarches administratives en ligne (ex. : prendre contact avec son administration locale). Malgré la crise du Covid-19, aucune Région n'a connu une forte progression de

l'e-administration. Ces dernières années, les progrès de la Belgique sur le plan de l'utilisation des services publics en ligne restent très mitigés voire même, ralentissent<sup>4</sup>.

Le recours à l'e-administration varie fortement selon différents paramètres. Le niveau de diplôme est le plus déterminant : les

internautes faiblement diplômés ont deux fois moins recours à l'e-administration que les internautes avec un haut niveau de diplôme. Et pour cause : les démarches administratives en ligne exigent plus souvent une maîtrise correcte de l'écrit.

De même, 71% des jeunes (entre 16 et 24 ans) utilisent peu ou



n'utilisent pas internet pour effectuer leurs démarches administratives. Le niveau d'éducation est, une fois de plus, révélateur de disparités importantes : 67% des jeunes avec un niveau de diplôme peu élevé ne recourent jamais à l'e-administration, contre 25% des jeunes avec un haut niveau de diplôme.



### E-SANTÉ

La comparaison 2019-2020 indique que 39% des internautes recourent à l'e-santé (ex. : pour prendre rendez-vous chez le médecin) – soit une augmentation de 5%. Des chiffres plus détaillés, tenant compte de plus nombreux usages, font monter ce chiffre à 45%. Mais ici aussi, des inégalités persistent dans l'accès à l'e-santé.

De manière générale, les services de santé en ligne restent peu utilisés. Si 39% de la population disent prendre un rendez-vous médical par voie numérique, ils ne sont que 13% à consulter en ligne leur dossier médical global.



### E-COMMERCE

La comparaison 2019-2020 indique que 71% des internautes utilisent l'e-commerce (achat de produits ou services en ligne) – soit une augmentation de 11%. Des chiffres plus détaillés, tenant compte de plus nombreux usages, font monter ce chiffre à 79%.

Sans grande surprise, le niveau de vie est déterminant dans le fait d'acheter ou de vendre en ligne, comme il l'est sans nul

doute aussi hors ligne. Les personnes qui utilisent internet de manière limitée ont également beaucoup moins recours à l'e-commerce.

À noter : le développement d'applications mobiles ne garantit pas toujours l'accessibilité des services en ligne. Plus de huit internautes sur dix (82,5 %) déclarent ne jamais avoir acheté de titre de transport en ligne par le biais, notamment, d'applications mobiles. Et ce, malgré l'énergie déployée par les sociétés de transports publics en faveur de la numérisation de leurs services.



### E-BANKING

82% des internautes âgés de 16 à 74 ans ont recours à internet pour effectuer des opérations bancaires. Le taux d'utilisation des services bancaires en ligne dans les différentes Régions tend à s'aligner, grâce à une progression remarquable dans la Région de Bruxelles-Capitale et, dans une moindre mesure, en Wallonie.

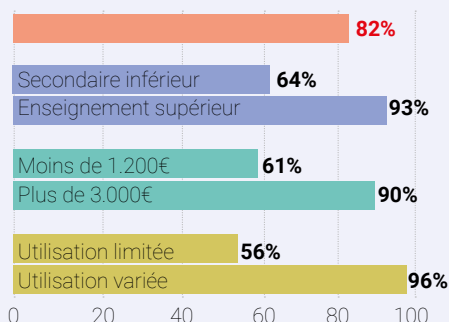
Si l'e-banking est sans conteste le service le plus largement utilisé par l'ensemble des internautes, son appropriation décline toutefois avec le niveau de diplôme et le niveau de revenu. De même, les personnes qui utilisent internet de manière limitée effectuent beaucoup moins d'opérations bancaires en ligne.

■ Taux d'utilisation  
■ Niveau de diplôme  
■ Niveau de revenu  
■ Diversité d'utilisation d'internet

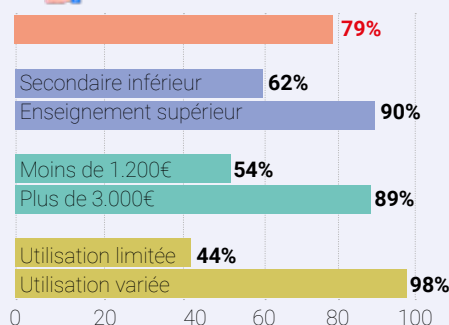
Taux d'utilisation en 2020, en fonction de variables sociodémographiques et du degré d'utilisation d'internet (en % d'utilisateurs)



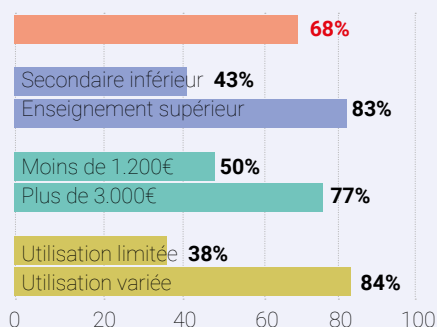
### E-BANKING



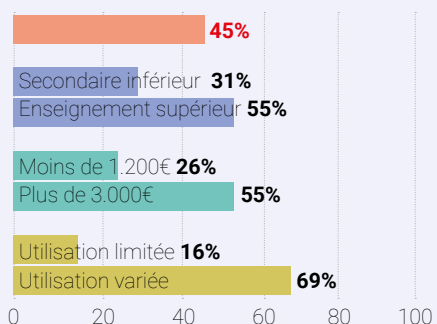
### E-COMMERCE



### E-ADMINISTRATION



### E-SANTÉ



# UTILISATION D'INTERNET : QUELS BÉNÉFICES ?

**Pour de nombreuses personnes, la 'simplification administrative' par le biais de la numérisation ne rime pas nécessairement avec une simplification des démarches.**

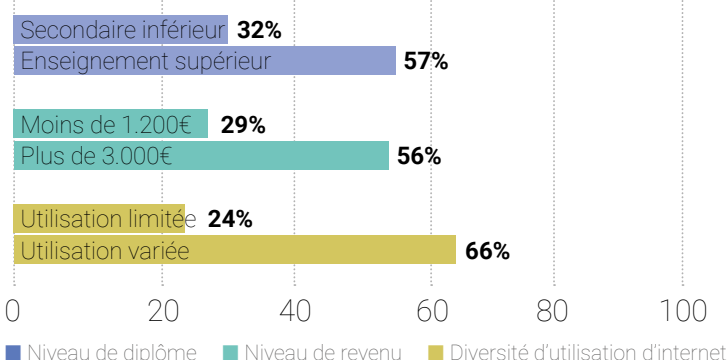
Ici aussi, le niveau d'éducation et de revenu est déterminant : seul un internaute sur trois ayant un faible niveau de diplôme (32%) ou de revenu (29%) estime que l'utilisation d'internet lui permet d'accomplir plus facilement des tâches administratives. Ce chiffre tombe à 24% pour les personnes qui ont une utilisation limitée d'internet.

On constate une tendance similaire en ce qui concerne les avantages liés à l'utilisation

d'internet dans les différents aspects de la vie quotidienne (contacts sociaux, traitement de questions professionnelles ou administratives, implication citoyenne...). Plus le niveau d'éducation et de revenu est faible,

plus la perception des avantages liés à l'utilisation d'internet est faible. Les femmes, les personnes âgées et les internautes wallons sont également plus nombreux à considérer que l'usage d'internet leur procure peu de bénéfices.

**PART D'INTERNAUTES QUI ESTIMENT QUE L'UTILISATION D'INTERNET PERMET DE TRAITER DES QUESTIONS ADMINISTRATIVES PLUS FACILEMENT, EN FONCTION DE VARIABLES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES ET DU DEGRÉ D'UTILISATION D'INTERNET (EN % D'UTILISATEURS)**



## ACTIONS DE LA FONDATION ROI BAUDOIN

De manière complémentaire aux actions déployées par les pouvoirs publics pour lutter contre la fracture numérique, la Fondation Roi Baudouin s'engage pour favoriser l'inclusion numérique des plus vulnérables.

La Fondation sensibilise les décideurs et le grand public à cette thématique à travers la publication d'études, dont le Baromètre de l'inclusion numérique. Grâce à des moyens philanthropiques et/ou dans le cadre de partenariats avec les autorités, la Fondation soutient également des projets d'organisations qui luttent contre l'exclusion numérique. Il s'agit par exemple de projets qui mettent du matériel à disposition des personnes éloignées du numérique et/ou qui les aident à développer leurs compétences numériques. Ou encore, de projets qui visent à outiller les acteurs sociaux afin qu'ils puissent accompagner au mieux leur public vulnérable sur le plan numérique. C'est aussi dans cette perspective que la Fondation a donné l'impulsion au développement de la plateforme [www.123digit.be](http://www.123digit.be).

## EN SAVOIR PLUS

Le rapport complet de l'étude 'Les services numériques essentiels : profitables à toutes les personnes ?' (2021) est disponible gratuitement sur [www.kbs-frb.be](http://www.kbs-frb.be)

**Baromètre de l'inclusion numérique (2020)**

Film de sensibilisation 'Je viens d'une autre planète'

[www.123digit.be](http://www.123digit.be)



Fondation  
Roi Baudouin

Agir ensemble pour une société meilleure

## FONDATION ROI BAUDOIN

La Fondation Roi Baudouin a pour mission de contribuer à une société meilleure. La Fondation est, en Belgique, en Europe et à l'international, un acteur de changement et d'innovation au service de l'intérêt général et de la cohésion sociale. Elle cherche à maximiser son impact en renforçant les capacités des organisations et des personnes. Elle encourage une philanthropie efficace des particuliers et des entreprises.

La Fondation Roi Baudouin est une fondation d'utilité publique. Elle a été créée en 1976, à l'occasion des 25 ans de règne du roi Baudouin.

Merci à la Loterie Nationale et à ses joueurs, ainsi qu'à tous les donateurs pour leur précieux soutien.

Abonnez-vous à notre e-news : [www.kbs-frb.be](http://www.kbs-frb.be)

Suivez-nous sur



# INCLUSION NUMÉRIQUE

LES SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS :  
PROFITABLES À TOUTES LES PERSONNES?

2021



## INCLUSION NUMÉRIQUE. LES SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS : PROFITABLES À TOUTES LES PERSONNES ?

Consultez la publication complète sur : [www.kbs-frb.be/fr/inclusion-numerique-les-services-numeriques-essentiels-profitables-toutes-les-personnes](http://www.kbs-frb.be/fr/inclusion-numerique-les-services-numeriques-essentiels-profitables-toutes-les-personnes)

---

# Annexe 7

**Liste du matériel  
(Bon de commande)  
pour les EPN  
labellisés**

**NOM DE L'EPN**

(à compléter)

**PERSONNE DE CONTACT**

(à compléter)

**ADRESSE DE L'EPN (LIVRAISON)**

(à compléter)

LISTE DU MATÉRIEL RECOMMANDÉ	TVAC	Quantité	TOTAL - TVAC
<b>LAPTOPS</b> <i>Attention: délai de livraison de 4 à 7 mois</i>			
HP Chromebook 14 G6 - 14» INTEL CELERON 8GB ram 32 GB - touchscreen - 3 year warranty	<b>441,65 €</b>		<b>0,00</b>
HP EliteBook AMD 8-series G8 14» HP IDS UMA Ryzen 3 Pro 5450U - 8 GB ram SSD 256 Windows 10 Pro64 - e-ID reader & webcam intégrés - 2years warranty	<b>572,39 €</b>		<b>0,00</b>
avec Windows Home (prix complet)	<b>536,09 €</b>		<b>0,00</b>
sans Windows (prix complet)	<b>463,49 €</b>		<b>0,00</b>
HP EliteBook AMD 8-series G8 14» HP IDS UMA Ryzen 3 Pro 5450U - 8 GB ram SSD 256 Windows 10 Pro64 - e-ID reader & webcam intégrés - 3years warranty	<b>628,24 €</b>		<b>0,00</b>
avec Windows Home (prix complet)	<b>591,94 €</b>		<b>0,00</b>
sans Windows (prix complet)	<b>519,34 €</b>		<b>0,00</b>
HP EliteBook AMD 8-series G8 14» HP IDS UMA Ryzen 5 Pro 5650U - 16 GB ram SSD 256 Windows 10 Pro64 - e-ID reader & webcam intégrés - 2years warranty	<b>747,90 €</b>		<b>0,00</b>
avec Windows Home (prix complet)	<b>711,60 €</b>		<b>0,00</b>
sans Windows (prix complet)	<b>639,00 €</b>		<b>0,00</b>
HP EliteBook AMD 8-series G8 14» HP IDS UMA Ryzen 5 Pro 5650U - 16 GB ram SSD 256 Windows 10 Pro64 - e-ID reader & webcam intégrés - 3years warranty	<b>803,75 €</b>		<b>0,00</b>
avec Windows Home (prix complet)	<b>767,45 €</b>		<b>0,00</b>
sans Windows (prix complet)	<b>694,85 €</b>		<b>0,00</b>
HP EliteBook AMD 8-series G8 14» HP IDS UMA Ryzen 5 Pro 5650U - 32 GB ram SSD 512 Windows 10 Pro64 - e-ID reader & webcam intégrés - 2years warranty	<b>865,21 €</b>		<b>0,00</b>
avec Windows Home (prix complet)	<b>828,91 €</b>		<b>0,00</b>
sans Windows (prix complet)	<b>756,31 €</b>		<b>0,00</b>
HP EliteBook AMD 8-series G8 14» HP IDS UMA Ryzen 5 Pro 5650U - 32 GB ram SSD 512 Windows 10 Pro64 - e-ID reader & webcam intégrés - 3years warranty	<b>921,06 €</b>		<b>0,00</b>

LISTE DU MATÉRIEL RECOMMANDÉ	TVAC	Quantité	TOTAL - TVAC
avec Windows Home (prix complet)	<b>884,76 €</b>		<b>0,00</b>
sans Windows (prix complet)	<b>812,16 €</b>		<b>0,00</b>
HP EliteBook AMD 8-series G8 15» (avec clavier numérique) HP IDS UMA Ryzen 3 Pro 5450U - 8 GB ram SSD 256 Windows 10 Pro64 - e-ID reader & webcam intégrés - 2years warranty	<b>590,08 €</b>		<b>0,00</b>
avec Windows Home (prix complet)	<b>553,78 €</b>		<b>0,00</b>
sans Windows (prix complet)	<b>481,18 €</b>		<b>0,00</b>
HP EliteBook AMD 8-series G8 15» (avec clavier numérique) HP IDS UMA Ryzen 3 Pro 5450U - 8 GB ram SSD 256 Windows 10 Pro64 - e-ID reader & webcam intégrés - 3years warranty	<b>645,93 €</b>		<b>0,00</b>
avec Windows Home (prix complet)	<b>609,63 €</b>		<b>0,00</b>
sans Windows (prix complet)	<b>537,03 €</b>		<b>0,00</b>
HP EliteBook AMD 8-series G8 15» (avec clavier numérique) HP IDS UMA Ryzen 5 Pro 5650U - 16 GB ram SSD 256 Windows 10 Pro64 - e-ID reader & webcam intégrés - 2years warranty	<b>765,59 €</b>		<b>0,00</b>
avec Windows Home (prix complet)	<b>729,29 €</b>		<b>0,00</b>
sans Windows (prix complet)	<b>656,69 €</b>		<b>0,00</b>
HP EliteBook AMD 8-series G8 15» (avec clavier numérique) HP IDS UMA Ryzen 5 Pro 5650U - 16 GB ram SSD 256 Windows 10 Pro64 - e-ID reader & webcam intégrés - 3years warranty	<b>839,14 €</b>		<b>0,00</b>
avec Windows Home (prix complet)	<b>802,84 €</b>		<b>0,00</b>
sans Windows (prix complet)	<b>730,24 €</b>		<b>0,00</b>
HP EliteBook AMD 8-series G8 15» (avec clavier numérique) HP IDS UMA Ryzen 5 Pro 5650U - 32 GB ram SSD 512 Windows 10 Pro64 - e-ID reader & webcam intégrés - 2years warranty	<b>900,59 €</b>		<b>0,00</b>
avec Windows Home (prix complet)	<b>864,29 €</b>		<b>0,00</b>
sans Windows (prix complet)	<b>791,69 €</b>		<b>0,00</b>
HP EliteBook AMD 8-series G8 15» (avec clavier numérique) HP IDS UMA Ryzen 5 Pro 5650U - 32 GB ram SSD 512 Windows 10 Pro64 - e-ID reader & webcam intégrés - 3years warranty	<b>938,75 €</b>		<b>0,00</b>
avec Windows Home (prix complet)	<b>902,45 €</b>		<b>0,00</b>
sans Windows (prix complet)	<b>829,85 €</b>		<b>0,00</b>

LISTE DU MATÉRIEL RECOMMANDÉ		TVAC	Quantité	TOTAL - TVAC
<b>TABLETTES</b>	iPad 10.2 inch WI-FI - 32 GB	<b>369,56 €</b>		<b>0,00</b>
	Protective flip Cover 10.2 inch (+ supplément)	<b>39,98 €</b>		<b>0,00</b>
	iPad Air 10.9 inch WI-FI - 64 GB	<b>635,55 €</b>		<b>0,00</b>
	Protective flip Cover 10.9 inch (+ supplément)	<b>39,98 €</b>		<b>0,00</b>
	Tablette Samsung Galaxy 10.4 A7 WIFI 32 GB - without G4 - standard warranty 2 years	<b>220,22 €</b>		<b>0,00</b>
	With 4 G (+ supplément)	<b>60,50 €</b>		<b>0,00</b>
	Protective cover Galaxy A7 10.4 inch (+ supplément)	<b>18,15 €</b>		<b>0,00</b>
	Tablette Samsung Galaxy 10.4 A7 WIFI 64 GB - without G4 - standard warranty 2 years	<b>252,04 €</b>		<b>0,00</b>
	With 4 G (+ supplément)	<b>60,50 €</b>		<b>0,00</b>
	Protective cover Galaxy A7 10.4 inch (+ supplément)	<b>18,15 €</b>		<b>0,00</b>
<b>TABLEAU / PROJECTEURS</b>	Tableau interactif i3 board 8706, Optoma W340UST + Wall mount avec Installation et mise en service	<b>3 223,44 €</b>		<b>0,00</b>
	Projecteur portable - Optomo ML 750e - warranty 2 years - Dimensions (mm) 105 x 106 x 39	<b>528,17 €</b>		<b>0,00</b>
	Warranty 4 years (+ supplément)	<b>35,24 €</b>		<b>0,00</b>
	Projecteur Optoma NEC ME403U - warranty 2 years - Full HD Projector (1920*1200p) 16:10 resolution	<b>880,28 €</b>		<b>0,00</b>
	Warranty 4 years (+ supplément)	<b>24,44 €</b>		<b>0,00</b>
	Electric Screen Projector (dimension: 1m80*2m40)	<b>387,32 €</b>		<b>0,00</b>
	Manual Screen projector (dimension: 1m50*2m)	<b>99,76 €</b>		<b>0,00</b>
<b>PRINTERS / SCANNERS</b>	MFP Konica C3350i A4 modèle de table 33 ppm couleur	<b>737,89 €</b>		<b>0,00</b>
	1 paper tray A4 Capacity 500 sheets (+ supplément)	<b>169,40 €</b>		<b>0,00</b>
	1 paper tray (500 sheets) +height adjustment unite + storage cabinet with wheels (+ supplément)	<b>335,64 €</b>		<b>0,00</b>
	+ installation (+ supplément)	<b>102,85 €</b>		<b>0,00</b>
	+ wifi connexion (+ supplément)	<b>141,04 €</b>		<b>0,00</b>
	3D Printer Creality3D CR-10S Pro	<b>968,00 €</b>		<b>0,00</b>
	color Printer HP Page wide Ent color 556dn - Warranty 2 years	<b>372,03 €</b>		<b>0,00</b>
	Warranty 4 years (+ supplément)	<b>45,38 €</b>		<b>0,00</b>
	color Printer A3 HP Pagewide 75250dn - Warranty 2 years	<b>1 801,12 €</b>		<b>0,00</b>
	Warranty 4 years (+ supplément)	<b>272,25 €</b>		<b>0,00</b>
Printer monochrome HP Laser Jet Managed E60155dn 45ppm - Warranty 2 years	<b>491,25 €</b>		<b>0,00</b>	



LISTE DU MATÉRIEL RECOMMANDÉ		TVAC	Quantité	TOTAL - TVAC
	Warranty 4 years (+ supplément)	30,25€		0,00
	Monochrome Printer,wifi, HP Laserjet pro M404dw - Warranty 2 years	223,39€		0,00
	Warranty 4 years	30,25€		0,00
	Monochrome Printer HP M408dn - Warranty 2 years	171,32€		0,00
	Warranty 4 years (+ supplément)	30,25€		0,00
	HP Designjet T1600 Printer - Warranty 2 years	3 214,69€		0,00
	Warranty 4 years (+ supplément)	925,47€		0,00
	Scanner plat A4 - HP Scanjet Pro 2500 f1 - 20ppm - warranty 2 years	342,20€		0,00
	Warranty 4 years (+ supplément)	169,40€		0,00
	Brother QL-700 label printer	67,05€		0,00
<b>KEYBOARDS / MOUSE</b>	Keyboard Microsoft Ergonomic	41,87€		0,00
	Ewent Keyboard USB, Azerty, Card Reader	20,58€		0,00
	Ewent Verticla Mouse, USB (ergonomic)	9,74€		0,00
	Targus Numeric Keypad USB	20,57€		0,00
	LogiLink Keyboard Gel Pad black	10,59€		0,00
	Logilink mousepad with gel wrist rest- black*	14,18€		0,00
<b>HEADSET</b>	Casque prise jack avec micro	13,77€		0,00
	Casque / micro Sennheiser SC 165 USB-C II	47,43€		0,00
<b>SAC À DOS / BACKPACK / PROTECTION</b>	HP Prelude Pro Recycled 15,6» Backpack	13,21€		0,00
	Sac à dos pour portable 14 «- Targus Octave black 15,6» black	25,41€		0,00
	Protective Cover (Sleeve 15») - HP Notebook-Elitebook-Chromebook - Sleeve 15.6»black/bleu	10,10€		0,00

LISTE DU MATÉRIEL RECOMMANDÉ		TVAC	Quantité	TOTAL - TVAC
<b>PHOTO / CAMERA</b>	Sony Cybershot - Digital Camera	<b>93,50€</b>		<b>0,00</b>
	Webcam - 2 Megapixel - 30fps - USB - 1920 X 1080 Video -Autofocus - Microphone	<b>32,97€</b>		<b>0,00</b>
<b>SWITCH &amp; WIFI</b>	Switch - TP-Link TL-SG1016D 16-Port Gigabit Switch	<b>43,95€</b>		<b>0,00</b>
	Netgear prosafe switch GS724Tv4	<b>142,82€</b>		<b>0,00</b>
<b>FIXIT</b>	iFixit Pro Tech Toolkit	<b>60,50€</b>		<b>0,00</b>
<b>STORAGE</b>	Clé USB Kingston Data Traveler USB 3.0 Flash G4 32 GB	<b>6,28€</b>		<b>0,00</b>
	Clé USB Kingston Data Traveler USB 3.0 Flash G4 64 GB	<b>11,20€</b>		<b>0,00</b>
<b>PETIT MATÉRIEL</b>	10 Pack Ewent External USB 2.0 Smartcard eID Card Reader, Black	<b>87,60€</b>		<b>0,00</b>
	Zetes C25 smart Card reader USB white	<b>11,68€</b>		<b>0,00</b>
	10 pack logon 4 way Power strip white 16 A - 3 m Cable	<b>68,06€</b>		<b>0,00</b>
	10 pack Ewent Notebook lock, 1,5m, key lock	<b>33,64€</b>		<b>0,00</b>
<b>BRAILLE / ACCESSIBILITÉ</b>	Clavier Braille - LOGICKEYBOARD BRAILLE QWERTY (azerty niet beschikbaar-non disponible)	<b>325,13€</b>		<b>0,00</b>
<b>TOTAL TVAC</b>				<b>0,00</b>

---

# Annexe 8

## **Cadastre de financement des EPN**

# CADASTRE DE FINANCEMENT DES ESPACES PUBLICS NUMÉRIQUES LABELLISÉS

> Ce document est une synthèse d'un Cadastre de financement des Espaces Publics Numériques labellisés, établi par le réseau CABAN (Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique)<sup>1</sup>.



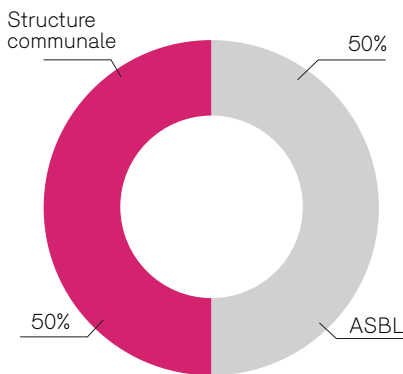
## Le label « EPN »

Ce cadastre se limite aux EPN qui bénéficient du label « EPN reconnu par la Région de Bruxelles-Capitale » et qui satisfont aux exigences suivantes :

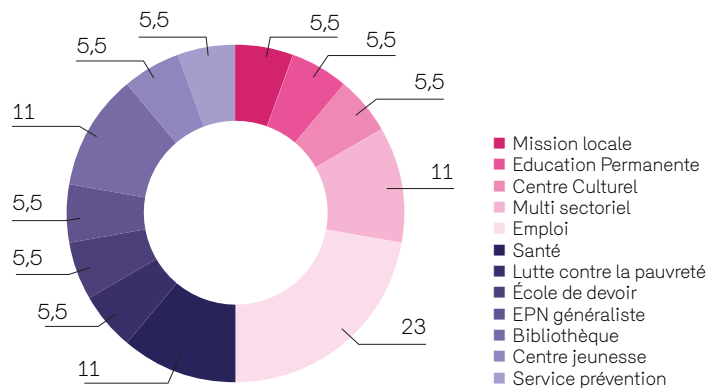
- › L'EPN doit fournir une infrastructure et des équipements adaptés, dont un minimum de 6 ordinateurs.
- › L'EPN doit être ouvert au moins 15 heures / semaine, en proposant en moyenne 6 heures de formation / semaine ainsi que 6 heures en accès libre avec présence d'un animateur.
- › Les activités de base sont accessibles à tout public majeur, gratuitement ou pour une participation symbolique.

## Les statuts des EPN

RÉPARTITION DES EPN LABELISÉS PAR STATUT (STRUCTURE COMMUNALE/ASBL)



RÉPARTITION DES EPN PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ (EN %)



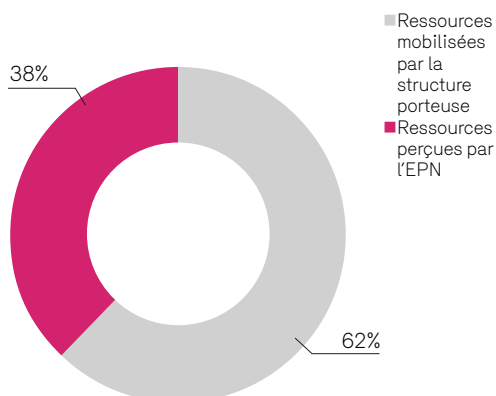
Les EPN n'ont pas de statut propre. La diversité en termes de statut (Structure communale/ASBL) et de secteur d'activité a des conséquences directes sur le mode de fonctionnement des EPN, les ressources dont ils disposent, l'offre de services qu'ils proposent, mais également sur la possibilité de répondre à des appels à projets et aux sollicitations des pouvoirs publics.

## Ressources financières des EPN - revenus

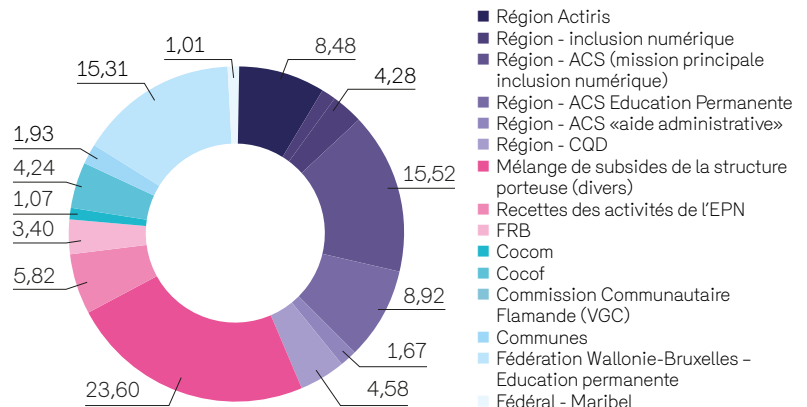
Une part importante des financements provient de dispositifs en relation avec le secteur d'activité de l'EPN ou de la structure porteuse : subsides Actiris, FIPI, appels à projets... Ces moyens sont donc réservés à certaines catégories de citoyens : migrants, seniors, demandeurs d'emploi...

D'une manière générale en 2020, la Région de Bruxelles-Capitale a financé au total 43,5 % des ressources en numéraire des EPN. La Région de Bruxelles-Capitale a également financé, à hauteur de 100 000€, du matériel divers, par le biais du Centre Informatique de la Région bruxelloise.

RESSOURCES PERÇUES PAR ET POUR L'EPN / RESSOURCES MOBILISÉES PAR LA STRUCTURE PORTEUSE POUR L'EPN (DONNÉES 2020, 12 RÉPONDANTS)

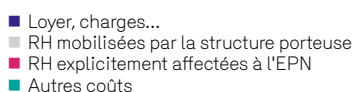
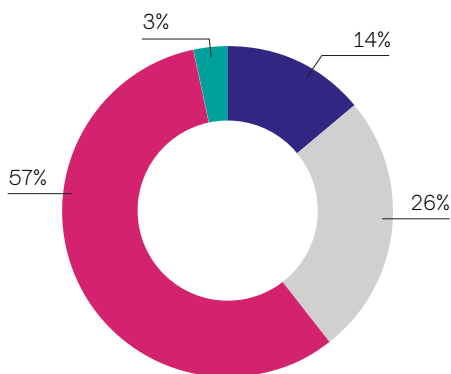


RESSOURCES DES EPN EN 2020 PAR POUVOIR SUBSIDIANT ET SECTEUR (12 RÉPONDANTS) (EN %)



## Coûts de fonctionnement d'un EPN - dépenses

### RÉPARTITION MOYENNE DU BUDGET D'UN EPN (9 RÉPONDANTS)



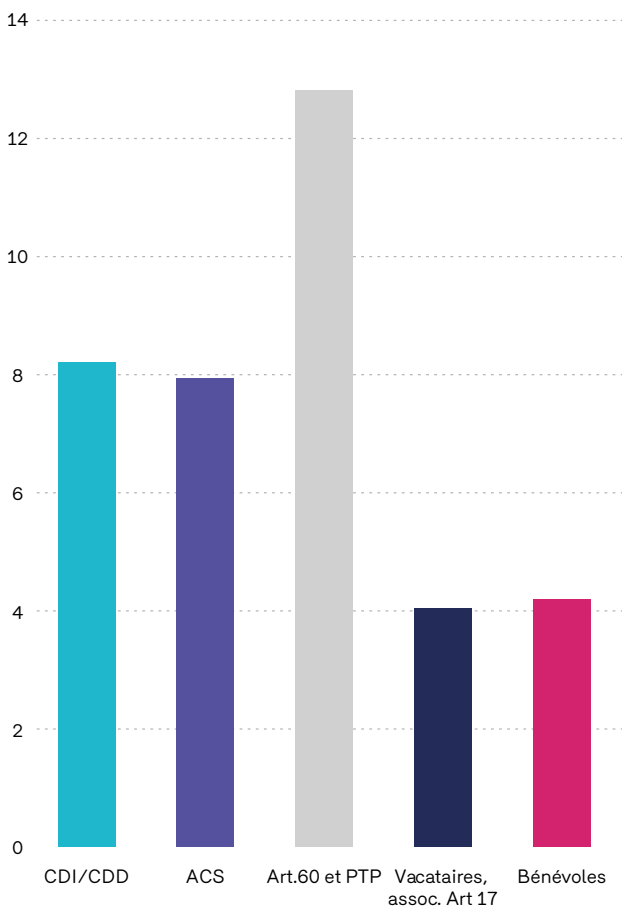
Le poste budgétaire principal d'un EPN est celui des ressources humaines, pour un total de 83% des coûts. Les coûts relatifs aux ressources humaines ont été divisés en deux parties :

- Les ressources humaines affectées explicitement à l'EPN (57%) : les subsides ou moyens financiers obtenus spécialement pour financer les ressources humaines de l'EPN ou affectés spécifiquement par le pouvoir subsidiant à cet usage.
- Les ressources humaines mobilisées par la structure porteuse en appui (26%) : les ressources humaines d'une organisation qui sont mobilisées directement ou indirectement pour l'EPN.

Les coûts fixes (loyer, électricité, chauffage, connexion Internet) représentent une part de 14%. Cependant, ceux-ci sont sous-estimés et ne reflètent pas le coût réel d'un loyer pour un EPN qui devrait s'installer en dehors d'une structure porteuse établie.

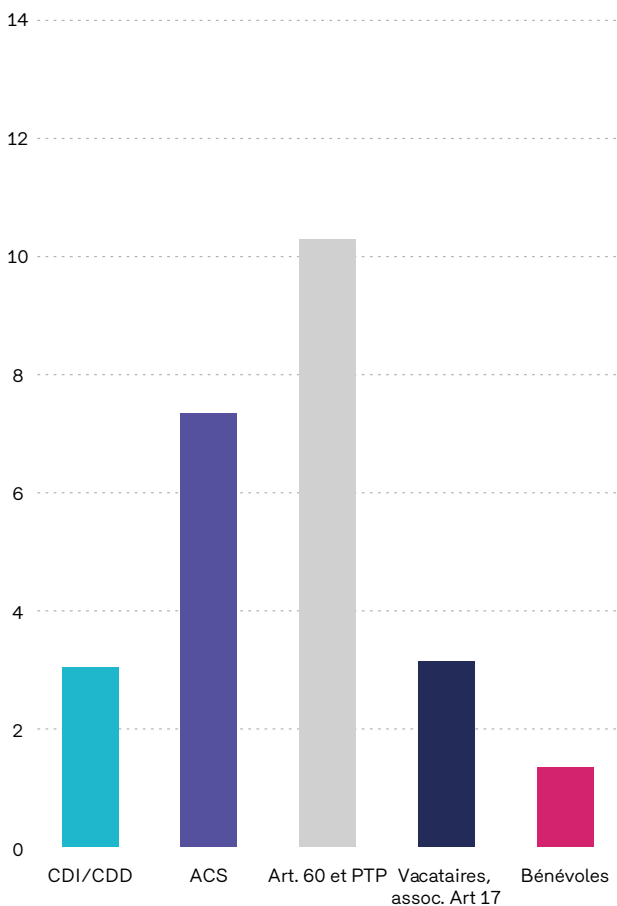
## Ressources humaines des EPN

### RESSOURCES HUMAINES DANS LES EPN EN 2020 - TOUS POSTES CONFONDUS (EN ETP<sup>2</sup>)



56,6 % du personnel des EPN est en situation précaire (art. 60 et PTP, vacataires, bénévoles). Cela représente 21,08 ETP répartis sur 14 EPN répondants. Les postes internes CDI/CDD sont généralement les postes de coordinateur/administrateur de l'EPN.

### PERSONNEL D'ANIMATION DANS LES EPN EN 2020 (14 RÉPONDANTS)



Si l'on tient compte uniquement des postes d'animateur, on constate que ce sont 65,7% des postes qui sont précaires (sous statut art. 60/PTP, vacataires, bénévoles).

## Formations et offres de services

Les EPN développent un projet d'accompagnement et de formation qui a pour objectif de favoriser l'inclusion de tous les citoyens à la société du numérique, sans que les plus fragiles soient laissés pour compte.

Les formations communes à tous les EPN sont les suivantes : initiation de base, traitement de texte & bureautique, courriel, recherches Internet. Celles-ci représentent environ 50% des formations dispensées.

De plus en plus d'utilisateurs demandent en outre un accompagnement pour les démarches administratives. Il s'agit là d'un nouveau besoin auquel quelques EPN sont déjà en mesure de répondre. Des activités spécifiques destinées aux enfants (initiation au codage) existent aussi dans certains EPN.

## Matériel des EPN

D'une manière générale, les EPN disposent d'ordinateurs fixes, d'un projecteur vidéo et de lecteurs de carte d'identité. Une minorité d'EPN dispose d'équipement tel que des tablettes/smartphone, alors que le smartphone est devenu aujourd'hui le premier outil de connexion<sup>3</sup>.

Certains EPN disposent de robots programmables, d'imprimante 3D, de PC portables et des raspberry Pi afin de proposer un EPN mobile.



### Qu'est-ce qu'un EPN ?

Un Espace Public Numérique (EPN) est un lieu à vocation non lucrative qui propose aux citoyens l'accès à un ordinateur et à une connexion Internet, en vue de promouvoir la maîtrise des technologies de l'information et de la communication (TIC) grâce au développement d'un projet d'accompagnement et/ou de formation.

La fonction des EPN répond à une demande croissante de services la part de citoyens en raison de l'apparition de nouveaux besoins liés à la transformation digitale de notre société : démarches administratives en ligne, télétravail, école en distanciel, e-learning...

1. CABAN fédère les associations et autres organismes actifs dans le domaine de l'appropriation numérique sur le territoire de la Région bruxelloise. En vue d'établir ce cadastre, le réseau CABAN a proposé un questionnaire aux 18 EPN labélisés de la Région Bruxelloise. Le cadastre portait sur 4 volets : financier, ressources humaines, matériel et développement pédagogique. 14 EPN ont répondu au questionnaire, dont 12 ont répondu à l'ensemble du cadastre.
2. 1 ETP interne en CDD repose sur un financement fortement instable (contrat de quartier durable) qui s'arrête en septembre 2021 sans solution de remplacement.
3. « En 2018, 82% des internautes se connectent à partir de leur smartphone, contre 78% en 2016, p10 » « 21% des individus ayant un niveau de revenu inférieur à 1900 euros par mois ne se connectent à Internet qu'à partir d'un smartphone, contre 4% seulement de ceux ayant un revenu supérieur à 3000 euros. » (p.10, Baromètre de l'inclusion numérique 2020, Fondation Roi Baudouin. [https://media.kbs-frb.be/fr/media/7689/2020\\_08\\_24\\_CF.pdf](https://media.kbs-frb.be/fr/media/7689/2020_08_24_CF.pdf))

Éditeur responsable : CIRB - Nicolas Locoge & Marc Van den Bossche

Rédaction et coordination : Service Communication du CIRB

Copy FR : Philippe Lepinois | Traduction NL : Erik Springael | Mise en page : Trinôme | Impression : Impresor Ariane

Imprimé avec des encres végétales sur papier issu de forêts gérées durablement (label FSC).

© 2021 - CIRB. Tous droits réservés.







## RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Éditeur responsable : CIRB - Nicolas Locoge & Marc Van den Bossche

Rédaction et coordination : Coordination Inclusion Numérique & Service Communication du CIRB

Copy FR : Tania Maamary & Philippe Lepinois | Traduction NL : Inge Van Thielen | Mise en page : Trinôme

© 2022 - CIRB. Tous droits réservés.