

# PLAN D'APPROPRIATION NUMÉRIQUE

Pour la Région de Bruxelles-Capitale





**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. Il ambitionne de permettre à l'ensemble des citoyen·ne·s bruxellois·es d'accéder aux services et aux outils numériques.

## I. RENDRE LE NUMÉRIQUE ACCESSIBLE À TOUS LES BRUXELLOIS

La crise Covid-19 a mis en lumière l'importance de la transition digitale pour l'ensemble de la population, des entreprises et des 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 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.

Selon une étude menée par une équipe de chercheuses de l'UCL en 2017, plusieurs variables sont à prendre en compte afin de décrire l'état de la fracture numérique en Région bruxelloise : le genre, le niveau de revenus, l'origine ethnique, un handicap, la localisation, le logement, l'âge, le niveau d'étude ou un décrochage scolaire éventuel. La fracture numérique touche de nombreuses tranches de la population et les exclus du numérique ne constituent donc pas une catégorie sociale homogène.<sup>1</sup>

La fracture numérique dite « du premier degré » concerne sa dimension matérielle. Elle porte sur des déficits en termes de moyens, d'équipements et d'accès. Dans ce cas, la distinction est claire entre deux groupes : ceux qui ont accès aux TIC et ceux qui en sont éloignés. Cependant, disposer d'un accès à internet, par exemple, n'en garantit pas une pratique pleine et entière, c'est-à-dire autonome et efficace, pouvant ainsi déboucher sur des bénéfices pour son utilisateur. C'est cette dimension intellectuelle et sociale qui correspond à la fracture numérique du second degré.

En outre, cette fracture n'est pas figée. Tout comme les technologies elles-mêmes, elle évolue constamment. Les nouveaux outils et les nouveaux usages digitaux sont autant de défis difficiles à relever pour les populations fragilisées. Aujourd'hui, une éducation citoyenne doit donc être mise en place pour promouvoir et simplifier l'accès à des facilités telles que les services publics en ligne<sup>2</sup>, tout en veillant à éviter les risques de dérives de la digitalisation. L'éducation citoyenne passe aussi par la lutte contre le harcèlement en ligne, le développement de l'esprit critique et la recherche des sources d'information, ainsi que les bonnes pratiques à adopter dans le cadre de la limitation du poids environnemental du numérique...

## II. ENJEUX

La transition numérique contribue à faire de Bruxelles une Smart City qui accroît le bien-être des citoyen-ne-s, qui leur ouvre des opportunités sur le plan professionnel, qui facilite les interactions avec les administrations et qui stimule le dynamisme économique. Dans cette perspective, il est indispensable d'augmenter l'accessibilité et les compétences numériques de base des citoyen-ne-s de manière globale et continue.

La transition numérique est un vecteur d'opportunités :

### Changement de vie

Les outils et services numériques permettent aux citoyen-ne-s de se former, de se réorienter, de trouver un emploi, de télétravailler, de lancer des projets d'entreprise innovants ;

### Expérience améliorée

Les technologies digitales simplifient le quotidien en permettant des interactions en ligne avec les services publics et privés et la possibilité de mener des démarches 24h/24h et 7 jours sur 7 ;

### Simplification administrative

Le numérique contribue à l'amélioration de l'efficacité et de la simplification de nos administrations grâce à l'échange de données, avec l'objectif d'atteindre une automatisation des droits. Cela implique une diminution des demandes aux citoyen-ne-s et donc *de facto* de leur charge administrative ;

1 <https://cirb.brussels/fr/quoi-de-neuf/publications/etudes/analyse-de-la-fracture-numerique-sur-le-territoire-de-la-region-de-bruxelles-capitale>

2 <http://caban.be/fr/qui-sommes-nous/charte-des-acteurs-bruxellois-d-inclusion-numerique?lang=fr>

## Accès à l'information

Il devient de plus en plus facile et rapide d'accéder à la connaissance, à l'échange d'informations et au partage d'expériences.

Ces éléments qui apparaissent pour la plupart d'entre nous comme des évidences le sont moins pour les publics sensibles. Les avantages liés à la transformation digitale pourraient devenir autant de facteurs d'inégalité si cette partie de la population n'avait pas accès à la transition numérique.

Ce Plan d'appropriation numérique ne pourra malheureusement pas faire disparaître la fracture numérique subitement. Il s'agit d'un travail à long terme qui demandera la responsabilisation de tous les acteurs et parties prenantes. Ce Plan a pour objectif de créer des passerelles en Région bruxelloise pour permettre à la population de mieux apprivoiser le numérique jusqu'à se l'approprier.

## III. ACTEURS BRUXELLOIS

Le Plan d'appropriation numérique s'inscrit dans la volonté politique de faire de la Région de Bruxelles-Capitale une Smart City qui met la transformation numérique au service de l'ensemble des citoyen-ne-s par l'adaptation des services, le renouvellement des interfaces et la transformation des organisations.

Ceci passe par la constitution d'un écosystème le plus large possible d'acteurs responsabilisés et impliqués dans ces évolutions, au service de tous les citoyen-ne-s: administrations, services publics, secteur privé, secteur associatif, enseignement...

En effet, l'appropriation numérique est l'affaire de tous. Chacun-e à notre niveau, nous avons un rôle à jouer dans une transition numérique porteuse de coopération inclusive, de développement personnel et d'émancipation sociale.

### Coordination Inclusion Numérique

Créée en 2019, la Coordination Inclusion Numérique (CIRB) a pour rôle d'encadrer, de faciliter et de coordonner les différentes actions du Plan d'appropriation numérique et d'assurer une bonne collaboration avec les nombreuses autres initiatives régionales et locales, privées ou publiques.

#### ENVIE DE JOUER UN RÔLE DANS L'APPROPRIATION NUMÉRIQUE? CONTACT:

**Tania Maamary** | *Coordinatrice Inclusion Numérique pour la Région de Bruxelles-Capitale*  
+32 2 435 44 04 | [www.smartcity.brussels/inclusion-numerique](http://www.smartcity.brussels/inclusion-numerique) | [inclusion@cirb.brussels](mailto:inclusion@cirb.brussels)

### Groupe de Travail Inclusion Numérique

Le Groupe de Travail dédié à l'inclusion numérique est composé de tous les organismes régionaux bruxellois et des acteurs privés du secteur. Son action veille à mettre en lumière les initiatives liées à la facilitation de l'appropriation numérique, à favoriser les partenariats et à stimuler la transversalité entre les différents acteurs.

En marge de ce GT, un Comité de Pilotage (COPIL) composé de la Coordination Inclusion Numérique (CIRB), d'Easy.brussels, de Bruxelles-Formation, d'Actiris, de CABAN (le Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique) et du Cabinet du Ministre en charge de la Transition Numérique, se réunit plusieurs fois par an afin de coordonner les actions.

### Les acteurs de première ligne

Les Espaces Publics Numériques, représentés par le réseau CABAN, constituent le lieu d'information, de formation et d'accompagnement du public le plus éloigné du numérique. Ce sont des acteurs de première ligne mais ce ne sont pas les seuls. Que ce soit dans le secteur public (administrations, CPAS, écoles, bibliothèques, ...) ou dans le secteur privé et associatif, les acteurs de terrain sont nombreux et les contacts avec les citoyen-ne-s éloigné-e-s du numérique se multiplient.

## IV. OPÉRATIONNALISATION

Par la mise en place de ce Plan d'appropriation numérique 2021-2024, la Région bruxelloise reconnaît l'urgence de prendre des mesures concrètes afin de s'attaquer à cette problématique complexe et transversale de manière coordonnée.

L'ambition de la Région est de pouvoir aider les citoyen-ne-s à s'approprier le numérique en misant sur l'accessibilité de l'outil numérique, la formation dès le plus jeune âge et l'accompagnement de la société vers une transformation digitale accessible pour tous.

### 4 axes – 17 chantiers – 66 actions

| SENSIBILISER                                   | FÉDÉRER                          | OUTILLER  | ACCOMPAGNER                                |
|--|----------------------------------|---|--|
| 1. Sensibilisation grand public                | 4. Régulation et recommandations | 7. Équipement des acteurs de première ligne     | 12. Les chercheurs 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 des animateurs                     | 14. Les seniors                            |
|  |                                  | 10. Mobilisation des financements nécessaires   | 15. Les personnes en situation de handicap |
|  |                                  | 11. Encadrement de la profession des médiateurs | 16. Les personnes précarisées              |
|  |                                  |   | 17. Les femmes                             |

# Sensibilisation des citoyen-ne-s aux outils et services numériques, à leur utilisation et aux solutions d'accompagnement ou de formation.

L'appropriation de la technologie commence par la prise de conscience des nombreux avantages et opportunités qui sont liés à la maîtrise des services numériques, tant dans la sphère privée que professionnelle. Trop de personnes ont encore peur de ces technologies ou pensent qu'elles ne sont pas capables de les utiliser correctement. Il est essentiel de leur offrir l'opportunité de s'informer, se familiariser, s'initier et se perfectionner au numérique en les mettant en contact avec les multiples solutions locales et régionales d'accompagnement et de formation.

## 1. Sensibilisation grand public

### Objectifs:

- › Sensibiliser à l'utilisation des outils numériques dans le domaine du privé ou de la vie professionnelle, y compris dans une optique de développement de l'esprit critique.
- › Visibiliser et promouvoir les actions régionales.

La sensibilisation s'appuie sur l'organisation, la collaboration et la participation à des événements ou à des actions de communication tels que le Printemps Numérique, le Women Code Festival, la Semaine Numérique... La Coordination Inclusion Numérique veille également à initier et intensifier des campagnes de communication locale digitale et non digitale en collaboration avec les communes, les organismes régionaux et/ou les acteurs de terrain (CABAN, EPN, associations).

### UN EPN, QU'EST-CE QUE C'EST ?

- › Un EPN (Espace Public Numérique) est un lieu à vocation non lucrative qui propose aux citoyen-ne-s l'accès à un ordinateur et à une connexion Internet. L'EPN développe un projet d'accompagnement et/ou de formation pour promouvoir la maîtrise des outils numériques.



## 2. Sensibilisation au sein des administrations

### Objectifs:

- › Sensibiliser les acteurs publics et notamment ceux de première ligne à la digitalisation des services et aux changements opérés par cette numérisation.
- › Rassurer les acteurs publics sur les changements induits par la numérisation.

Les fonctionnaires régionaux et communaux en contact direct avec les citoyen-ne-s ont un rôle clé à jouer dans l'appropriation numérique. Grâce à easy.brussels, en collaboration avec talent.brussels et Brulocalis, les fonctionnaires ont la possibilité de suivre des séances d'information et des formations à propos des enjeux de la fracture numérique. Les enseignants sont également concernés et peuvent participer à des séances d'information proposées par perspective.brussels, la COCOF et la FWB.

## 3. Labellisation des Espaces Publics Numériques

### Objectifs:

- › Assurer un accompagnement de qualité au sein des EPN bruxellois.
- › Homogénéiser les services proposés par les EPN bruxellois.

Vecteurs essentiels de l'appropriation numérique, les EPN offrent des solutions concrètes aux citoyen-ne-s désireux d'accéder aux outils digitaux ou de se former à leur utilisation. Ce Plan vise à renforcer leur visibilité. L'ambition est également d'augmenter le nombre d'EPN labellisés dans la Région, notamment grâce au renforcement des liens entre les communes et les EPN installés sur leur territoire.

## Rapprochement et mise en commun des méthodes et compétences des acteurs de l'appropriation numérique.

De nombreuses initiatives sont menées par les acteurs de la transition numérique sur le plan régional, mais aussi dans un cadre national ou européen. La Région ambitionne de fédérer ces actions et de mutualiser leurs efforts afin de tendre vers un objectif commun : faciliter l'appropriation du numérique par tous.

### 4. Régulation et recommandations

#### Objectifs :

- › Prendre en considération les utilisateurs éloignés du numérique dans le développement de services publics digitalisés.
- › Formuler des recommandations inclusives à l'intention des développeurs.

Le cadre réglementaire « Brussels Digital Act » imposera à chaque administration de mettre en place un accompagnement à l'appropriation numérique lors de la création de chaque nouveau service public digitalisé (formations, helpdesk...). Ceci implique également des recommandations en matière d'appropriation numérique en amont de tout nouveau service public numérisé. Les développeurs IT de la Région disposent d'un ensemble de recommandations qui les aide à tenir compte des usagers éloignés du numérique.

### 5. Coordination régionale

#### Objectifs :

- › Agir en tant que relais entre les acteurs publics, privés et le politique.
- › Coordonner les actions et les synchroniser avec les initiatives extra régionales.
- › Endosser le rôle d'expert en appropriation numérique pour la Région bruxelloise.

La Coordination Inclusion Numérique veille à renforcer le contact entre les acteurs bruxellois et à créer un réseau à l'échelle régionale. Son rôle consiste à mobiliser les parties prenantes publiques, privées ou associatives et à les inclure dans le Groupe de Travail de manière ponctuelle afin de stimuler les synergies : acteurs télécom, entreprises bancaires, organismes parapublics, associations et Fondations, organismes internationaux... Elle assure aussi le lien entre les différents acteurs régionaux de première ligne (associations, EPN labellisés et non labellisés, bibliothèques, ...) et fait remonter les recommandations du terrain vers le politique.

### 6. Évaluation

#### Objectifs :

- › Évaluer le niveau de compétences informatiques des citoyen-ne-s.
- › Évaluer les mesures prises et leurs effets.

Dans un contexte de technologies et d'usages en constante évolution, le processus d'appropriation numérique par les citoyen-ne-s s'inscrit dans le long terme, sous la forme d'une éducation numérique permanente. L'évaluation de la situation impose la mise en place d'un baromètre annuel permettant de mesurer la progression de l'appropriation numérique par les citoyen-ne-s. (en collaboration avec la Fondation Roi Baudouin, l'IBSA, Perpsective.brussels, le secteur académique...) en ligne avec les initiatives belges et européennes. Des études seront menées sur le profil et les compétences des visiteurs des EPN bruxellois ainsi que sur l'état des inégalités numériques à Bruxelles, en analogie avec celles menées par la Wallonie et la Flandre tous les 2 ans (en collaboration avec l'IBSA).

## Renforcement des moyens dont disposent les EPN ainsi que le secteur associatif de première ligne.

Afin d'augmenter l'offre de services aux citoyen-ne-s et d'ajouter une indispensable dimension humaine à la familiarisation aux outils numériques, il est important de donner des moyens à l'action des médiateurs numériques en contact direct avec les usagers. Les secteurs associatif et local de première ligne, représentés par CABAN et les Espaces Publics Numériques, sont fragilisés. La crise du COVID n'a pas amélioré leur situation : des moyens matériels et financiers sont nécessaires pour aider ces accompagnants numériques à accomplir leur mission.

### 7. Équipement des acteurs de première ligne

#### Objectifs :

- › Donner aux acteurs de terrain les moyens matériels nécessaires pour accompagner les citoyen-ne-s.

Le service assuré par les Espaces Publics Numériques et les autres acteurs de terrain nécessite de disposer de matériel de qualité : pc, tablettes, tableau interactif... Le CIRB continuera à leur proposer des équipements qualitatifs.

### 8. Partage des outils didactiques

#### Objectifs :

- › Mutualiser les outils didactiques au sein des diverses structures d'accompagnement et de formation.

Le Plan veille à encourager le partage des bonnes pratiques et manuels de formation entre les EPN, les acteurs de premières lignes et les associations, en mettant par exemple à disposition des plateformes de formation en ligne (telles que Skillsbuild ou 123digit).

### 9. Formation continue des animateurs

#### Objectifs :

- › Valoriser durablement les compétences techniques, pédagogiques et sociales des animateurs.

Le Plan envisage un socle de formation de base pour les animateurs multimédias, organisé par Fobagra. Le développement et la mise à niveau des compétences passe aussi par des formations « Train the trainer » visant à former les animateurs multimédias aux services publics numérisés.

### 10. Mobilisation des financements nécessaires

#### Objectifs :

- › Épauler les structures dans leur recherche de financement

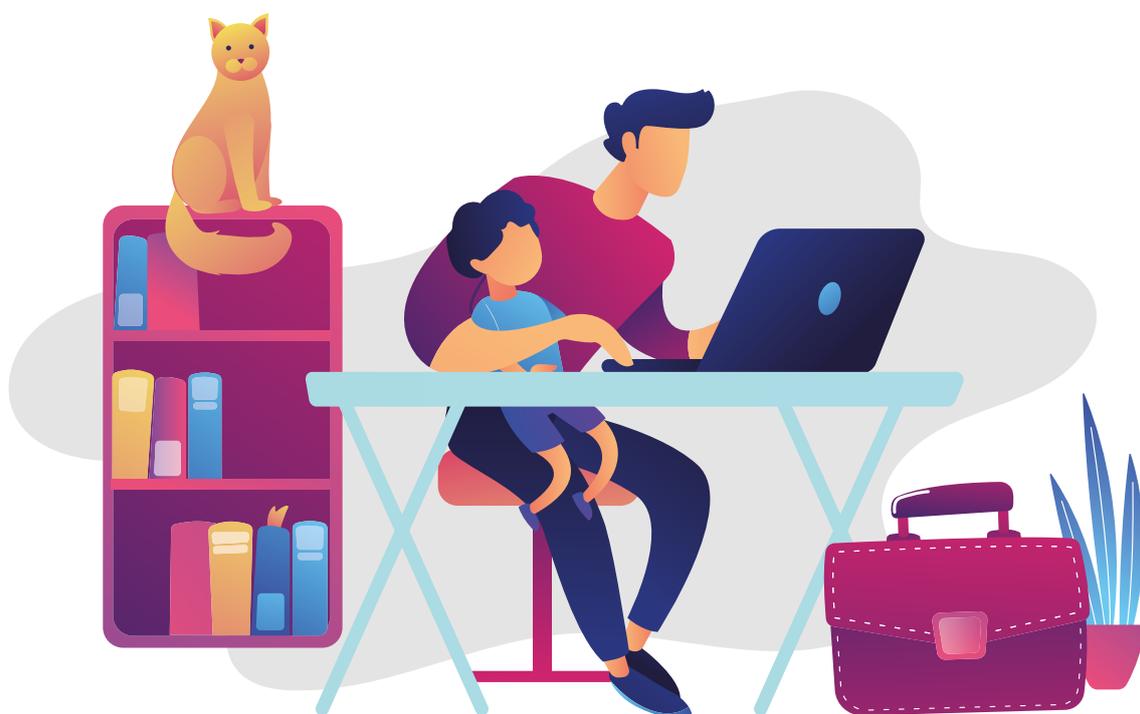
Les associations manquent souvent de temps et de moyens pour formuler des réponses à des appels d'offres complexes. Le Plan aidera les acteurs de terrain par le développement de recherches de subventions fédérales et européennes (FSE) auxquelles ils peuvent prétendre. La mise en place d'un cadastre du financement des EPN labellisés en collaboration avec CABAN est également prévu afin de connaître en détail la situation financière et les besoins des EPN.

### 11. Encadrement de la profession de médiateur

#### Objectifs :

- › Encadrer le métier de médiateur et d'écrivain public numérique
- › Informer les apprenants des effets liés à l'utilisation de leurs données personnelles

Le rôle de l'animateur multimédia, du médiateur numérique et de l'écrivain public numérique apporte une dimension humaine déterminante dans le processus d'appropriation numérique, particulièrement pour certaines catégories de personnes : personnes âgées, situations de handicap... La création d'un code de déontologie contribue à assurer une meilleure reconnaissance de ces professions et à veiller à un accompagnement cohérent et sécurisé pour tous les publics.



#### AXE 4 : ACCOMPAGNER

Accompagnement de publics nécessitant une approche adaptée à leurs situations et besoins spécifiques.

Six publics nécessitant une attention particulière ont été identifiés, en gardant à l'esprit que certaines catégories peuvent cumuler plusieurs critères de vulnérabilité. Il ne s'agit donc pas de cloisonner les aides, mais bien de renforcer la visibilité des associations, des solutions et des stratégies existantes, de créer des ponts entre elles et de renforcer leurs synergies afin d'intensifier leur rayonnement.

## 12. Les chercheurs d'emploi

### Objectifs:

- › Augmenter les compétences IT des chercheurs d'emploi afin d'accroître leur potentielle remise sur le marché de l'emploi.

La maîtrise des outils digitaux est un enjeu incontournable pour l'accès à l'emploi. Il importe donc d'aider les chercheurs d'emploi à disposer des compétences indispensables en la matière via notamment la création d'un test concernant les compétences IT de base (en partant des référentiels existants Digicomp, StartDigital, ...).

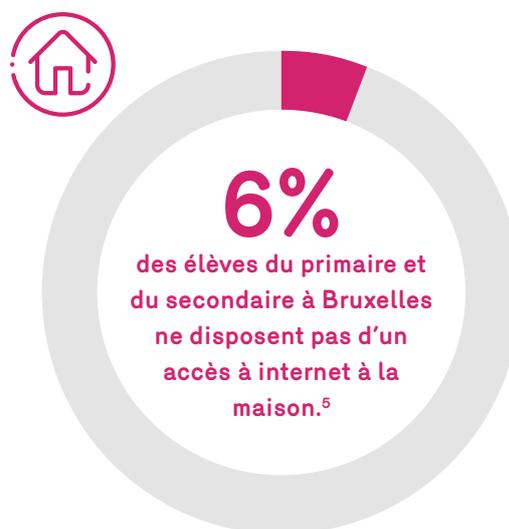
Une cartographie des besoins en termes de compétences numériques et de l'offre des formations IT de base aux chercheurs d'emploi est également prévue, en vue de les intensifier. Les chercheurs d'emploi éloignés du numérique pourront aussi bénéficier d'une formation d'initiation bureautique certifiante sur la base des compétences Digicomp, en collaboration avec les EPN et le projet StartDigital<sup>3</sup> (initiative de Bruxelles-Formation). Le Plan contribuera aussi au déploiement progressif d'accompagnateurs/stewards numériques dans les espaces numériques des acteurs de terrains (Bruxelles-Formation, Actiris, EPN...).

## 13. Les jeunes

### Objectifs:

- › Promouvoir l'acquisition de compétences IT auprès des jeunes.
- › Permettre à un maximum de jeunes de bénéficier d'un accès à un ordinateur et une connexion internet de qualité dans les écoles.

La pandémie actuelle a accentué un constat: l'enseignement s'appuie de plus en plus sur les outils digitaux. Pour les élèves et les étudiants, cela exige de pouvoir disposer d'un ordinateur ou d'une tablette, d'un accès à Internet, d'un compte de messagerie... et de les maîtriser. Afin de soutenir et accompagner les jeunes dans leur appropriation du numérique, le CIRB répertorie les offres bruxelloises de formations extrascolaires en numérique ainsi que les formations au numérique destinées aux enseignants (en collaboration avec l'École numérique et la FWB). Un mécanisme de déclassement du matériel informatique amorti des administrations régionales a été mis en place afin de reconditionner ce matériel et le mettre à la disposition d'associations qui viennent en aide aux élèves et étudiants en difficultés sociales. De même, des terminaux sont attribués à des établissements secondaires et des écoles de devoir en contact avec un public défavorisé. En collaboration avec le Service Ecole de perspective. brussels et le CIRB, une étude est menée à propos de l'équipement numérique et de la connectivité des écoles connectées de la Région.



3 Projet intrafrancophone piloté par le SPW Emploi Formation sur la formation aux compétences numériques de base des DE adultes.

4 Source: Enquête 2019 menée par la Coordination Inclusion Numérique (CIRB) et CABAN dans les EPN labellisés de la Région.

5 <https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/isolement-numerique-pres-dun-quart-des-personnes-seules-nont-pas-acces-internet-la-maison>

## 14. Les seniors

### Objectifs:

- › Permettre aux seniors de se former à l'utilisation des nouvelles technologies de manière sécurisée.

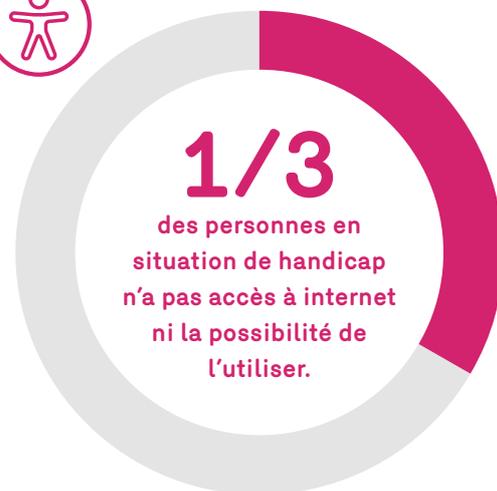
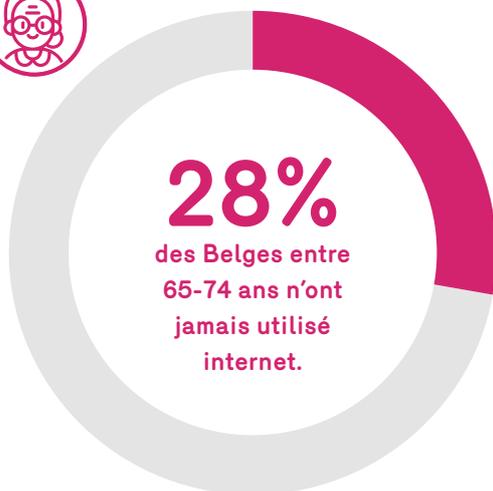
Aujourd'hui encore, 28% des Belges entre 65-74 ans n'ont jamais utilisé internet. Alors que le numérique leur offre un moyen de sortir de l'isolement, de communiquer avec leur famille ou de mener des démarches administratives en autonomie. Leur accompagnement passe par des actions mobiles au sein des homes, maisons de repos ou à domicile afin de familiariser les seniors à l'utilisation des outils numériques. Les maisons de retraite sont soutenues dans la mise en place de programmes d'initiation aux outils de base du numérique. Il convient aussi de mettre l'accent sur les formations qui portent sur les applications bancaires, les services publics en ligne et la cybersécurité.

## 15. Les personnes en situation de handicap

### Objectifs:

- › Permettre aux personnes en situation de handicap de se former aux compétences IT de base.
- › Rendre les sites régionaux accessibles aux personnes en situation de handicap.

Les technologies de l'information et de la communication ouvrent de réelles perspectives d'autonomie et d'intégration aux personnes en situation de handicap, tant dans leur vie quotidienne que professionnelle, sous réserve que leur accessibilité soit prise en compte. Via des appels à projets, nos actions veillent à soutenir les associations régionales actives dans la promotion, le soutien et l'aide aux personnes en situation de handicap dans l'usage du numérique. En collaboration avec equal.brussels, les administrations et les acteurs de terrain de la Région sont encouragés à rendre leurs sites accessibles à tous (web anysurfer/inclusive design), sur la base des recommandations inclusives formulées par la Coordination Inclusion Numérique.



## 16. Les personnes précarisées

### Objectifs:

- › Permettre à tous les citoyen-ne-s, quel que soit leurs revenus, de s'appropriier le numérique.

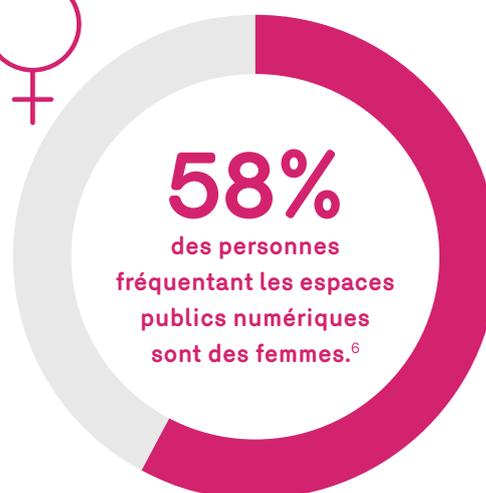
L'acquisition de matériel informatique ou d'une connexion internet à la maison reste un luxe pour certains. Les initiatives des associations régionales actives dans la promotion, le soutien et l'aide aux personnes précarisées dans le numérique sont appuyées par un don de matériel provenant des différents organismes d'intérêt public régionaux. En collaboration avec social.brussels, hub.brussels et easy.brussels, d'autres initiatives sont soutenues telles que l'aide aux développements des EPN mobiles, le développement des formations e-learning ainsi que la sensibilisation à la fracture numérique et la formation des assistants dans les CPAS. Une étude sera menée sur l'utilisation des hotspots wifi.brussels afin de déplacer les hotspots les moins utilisés dans les lieux fréquentés par le public cible (maisons de quartiers, logements sociaux, ...).

## 17. Les femmes

### Objectifs:

- › Sensibiliser les femmes aux métiers nécessitant des connaissances IT.
- › Intensifier l'intérêt et l'utilisation de l'informatique pour et par les femmes.

L'informatique n'est pas qu'une affaire d'hommes. Certains a priori doivent être combattus par une sensibilisation du public féminin aux outils numériques dès leur plus jeune âge, mais également aux métiers du numérique pendant leur scolarité et aux formations et reconversions en cours de carrière. Il convient d'encourager l'accompagnement, le coaching ou les formations IT de base proposés par les associations bruxelloises actives dans le domaine, notamment les actions de communication et les initiatives telles que le Women Code Festival. Il convient également d'encourager les femmes à la recherche d'un emploi ou fréquentant les EPN à participer à des formations au numérique, entre autres par le biais de campagne de communication et de sensibilisation (en collaboration avec Actiris, Bruxelles Formation, les EPN, ...).



<sup>6</sup> Source: Enquête 2019 menée par la Coordination Inclusion Numérique (CIRB) et CABAN dans les EPN labellisés de la Région.

## V. ACTIONS

### AXE 1: SENSIBILISER

- Sensibilisation grand public**
- 1) (Co-)organisation et/ou collaboration à certains événements grand public, tel que le Printemps Numérique.
  - 2) Collaboration au Women Code Festival en organisant des panels et/ou activités liés au numérique spécifiquement pour le public féminin.
  - 3) Communication locale non digitale en collaboration avec les communes et/ou les acteurs de terrain (CABAN, EPN, associations) et/ou les autres organismes régionaux (magazines communaux, flyers, ...).
  - 4) Campagne annuelle lors de la Semaine Numérique.
  - 5) Communication digitale de promotion des actions en collaboration avec les communes et/ou les acteurs de terrain (CABAN, EPN, associations) et/ou les autres organismes régionaux (campagnes sponsorisées sur les réseaux sociaux, ...).

- Sensibilisation au sein des administrations**
- 6) Séances d'informations pour les fonctionnaires sur la fracture numérique et les outils à disposition pour lutter contre celle-ci (une initiative d'easy.brussels en collaboration avec talent.brussels, Brulocalis).
  - 7) Formation des fonctionnaires régionaux et communaux de première ligne aux nouveaux outils en ligne (une initiative d'easy.brussels en collaboration avec talent.brussels et Brulocalis).
  - 8) Collaborer à des séances d'informations pour les enseignants sur les enjeux et l'importance de l'informatique dans les métiers de demain (menées par perspective.brussels, la COCOF et la FWB).
  - 9) Développement de modules de formations aux services publics en ligne tels qu'IRISbox (en collaboration avec easy.brussels et ERAP).
  - 10) Tenue de colloques de simplification administrative avec un volet sensibilisation à l'appropriation numérique (une initiative d'easy.brussels en collaboration avec Brulocalis, le Parlement Bruxellois).

- Labellisation des Espaces Publics Numériques**
- 11) Augmenter le nombre d'EPN labellisés.
  - 12) Renforcer la visibilité des EPN labellisés et de leurs actions.
  - 13) Renforcer les liens entre les communes et les EPN installés sur leur territoire afin de stimuler le nombre d'EPN labellisés.
  - 14) Analyser la fréquentation des EPN, formuler des recommandations au secteur des EPN pour augmenter la qualité d'accueil et de service et suivre leurs implémentations par les acteurs de terrain (en collaboration avec CABAN).
  - 15) Accompagner à la création de nouveaux EPN (partage de bonnes pratiques, ...) tout en stimulant, lors de la création d'un EPN, au respect des conditions d'octroi du label.

### AXE 2: FÉDÉRER

- Régulation et recommandations**
- 16) Instaurer un cadre réglementaire « Brussels Digital Act » imposant à chaque administration de mettre en place un accompagnement à l'appropriation numérique pour chaque nouveau service public digitalisé (formations, helpdesk...). Les administrations auront le choix de réaliser ce programme d'accompagnement en interne (avec l'avis positif de la coordination inclusion numérique) ou de confier entièrement cette tâche à la coordination inclusion numérique sur base d'une participation financière de l'administration (initiative d'easy.brussels).
  - 17) Réaliser des recommandations en matière d'appropriation numérique en amont de tout nouveau service public numérisé (en collaboration avec easy.brussels).
  - 18) Développer un package pour les développeurs IT de la Région répertoriant des conseils techniques pour tenir compte des utilisateurs éloignés du numériques.

- Coordination régionale**
- 19) Passer de 0,5ETP à 2ETP pour assurer la bonne gestion de la Coordination Inclusion Numérique (CIRB).
  - 20) La Coordination inclusion numérique présentera annuellement un bilan de l'état d'avancement du Plan d'appropriation numérique au Gouvernement.
  - 21) Réunir le Groupe de Travail Inclusion Numérique au minimum 4 fois par an afin de faire se connecter les acteurs bruxellois et de créer un réseau à l'échelle régionale.
  - 22) Mobiliser les parties prenantes de l'appropriation numérique, qu'elles soient publiques, privées ou associatives et les inclure dans le Groupe de Travail de manière ponctuelle afin d'augmenter la collaboration : acteurs télécom, entreprises bancaires, organismes parapublics, associations et Fondations, organismes internationaux, ...
  - 23) Assurer la synchronisation avec les initiatives d'appropriation numérique autres que régionales (locales, wallonnes, flamandes, fédérales et européennes).
  - 24) Recenser les différentes actions d'appropriation numérique inclusion régionales, leur assurer un soutien administratif et organisationnel.
  - 25) Assurer le lien entre les différents acteurs de premières lignes régionaux (asbl non spécialisées, EPN labellisé et non labellisés, bibliothèques, ...) et faire remonter des recommandations du terrain vers le politique.
  - 26) Collaborer à la mise en place d'un baromètre annuel permettant d'évaluer la progression de l'appropriation numérique par les citoyen-ne-s. (en collaboration avec la FRB, l'IBSA, ...) en ligne avec les initiatives existantes européennes et belges.
  - 27) Mise en place d'une étude des inégalités numériques à Bruxelles, en analogie avec la Wallonie et la Flandre tous les 2 ans (en collaboration avec l'IBSA).
  - 28) Réaliser une étude annuelle sur le profil et les compétences des visiteurs de tous les EPN bruxellois labellisés et automatiser la récolte de ces données.

### Évaluation

### AXE 3: OUTILLER

- Matérialisation des EPN**
- 29) Equiper les acteurs de première ligne de matériel informatique afin de les soutenir dans leurs actions au quotidien (pc, tablettes, tableau interactif, ...).
  - 30) Continuer la rematérialisation des EPN communaux (via le CIRB).
- Partage des outils didactiques**
- 31) Encourager le partage de manuels de formations entre les EPN, les acteurs de premières lignes et les associations.
  - 32) Favoriser la mise à disposition des plateformes online de formation (tels que Skillsbuild ou 123digit).
- Formation continue des animateurs**
- 33) Prévoir un socle de formation de base de 150h pour les animateurs multimédias.
  - 34) Prévoir des formations « Train the trainer » pour former les animateurs multimédias aux services publics numérisés et leur offrir les outils nécessaires (par exemple: Banque digitale, ebox, irisbox etc.) (en collaboration avec easy.brussels).
- Mobiliser les financements nécessaires**
- 35) Développer des recherches de subventions fédérales et européennes (FSE).
  - 36) Réaliser un cadastre du financement des EPN labellisés (avec l'aide de CABAN).
- Encadrer la profession de médiateur**
- 37) Création d'un code de déontologie pour une meilleure reconnaissance de l'éthique du métier d'animateurs multimédias/écrivain numérique et un accompagnement homogène et sécurisé pour tous les publics (dont notamment les seniors).

**Les demandeurs d'emploi**

- 38) Offrir une formation d'initiation bureautique certifiante aux chercheurs d'emploi éloignés du numérique sur la base des compétences Digicomp, en collaboration avec les EPN et le projet StartDigital (initiative de Bruxelles-Formation).
- 39) Soutenir via des appels à projets les associations au sein de la RBC actives dans la promotion, le soutien et l'aide numérique aux chercheurs d'emploi.
- 40) Cartographier les besoins en termes de compétences numériques et l'offre des formations IT de base pour une augmentation de l'offre de formation IT de base des chercheurs d'emploi (initiative de Digitalcity).
- 41) Création d'un test aux compétences IT de base (sur base des référentiels existants Digicomp, StartDigital, ...) et déploiement auprès des acteurs de terrain (collaboration avec Bruxelles-Formation, Actiris, Startdigital, les EPN...).
- 42) Mise en place progressive d'accompagnateurs/stewards numériques dans les self zones des acteurs de terrains (collaboration avec Bruxelles-Formation, Actiris, les EPN...).

**Les jeunes**

- 43) Répertoire des offres de formations extrascolaires en numérique pour les jeunes à Bruxelles de manière annuelle.
- 44) Répertoire des opérateurs proposant des formations au numérique pour les enseignants, de manière annuelle (en collaboration avec l'École numérique, FWB et perspective.brussels).
- 45) Soutenir via des appels à projets les associations au sein de la RBC actives dans la promotion, le soutien et l'aide numérique aux jeunes.
- 46) Mise en place d'un mécanisme de déclassement du matériel informatique propre et amorti de toutes les administrations régionales, à des associations sans but lucratif dans le but d'être reconditionné et distribué à des étudiants en difficultés sociales (via des asbl).
- 47) Acquisition et distribution de terminaux (ordinateurs fixes ou portables, Chromebook ou tablettes) à des établissements secondaires de l'enseignement ordinaire accueillant un public défavorisé et les écoles des devoirs (en collaboration avec perspective.brussels).
- 48) Réalisation d'une mission de collecte et d'analyse de données relatives à l'équipement numérique et à la connectivité des établissements scolaires situés en Région bruxelloise (Service École de perspective.brussels, en collaboration avec le CIRB)

**Les seniors**

- 49) Soutenir via des appels à projets les associations au sein de la RBC actives dans la promotion, le soutien et l'aide aux seniors dans le numérique.
- 50) Encourager les EPN à développer des actions mobiles au sein des homes, maisons de repos ou à domicile pour accompagner les seniors dans leur utilisation des outils numériques.
- 51) Organiser des formations sur l'utilisation par les seniors des applications bancaires, les services publics en ligne et la cybersécurité.

- 52) Soutenir les maisons de retraites dans la mise en place de programme pour familiariser le public sénior avec des outils de base du numérique (communication avec les familles) via un support matériel (don de tablette).
- 53) Soutenir via des appels à projets les associations au sein de la RBC actives dans la promotion, le soutien et l'aide aux personnes en situation de handicap dans l'usage du numérique.
- 54) Encourager les EPN, acteurs de terrains et administrations à rendre leur site web anysurfer/inclusive design (en collaboration avec equal.brussels).

**Les personnes en situation de handicap**

- 55) Développer et enrichir la section recyclée de l'e-catalogue à destination des pouvoirs publics en contact avec le public cible.
- 56) Soutenir via des appels à projets les associations au sein de la RBC actives dans la promotion, le soutien et l'aide aux personnes précarisées dans le numérique.
- 57) Organiser un don de matériel recyclé des OIP régionaux pour distribution via des asbl partenaires sur base de projets.
- 58) Recensement des entreprises et associations bruxelloises actives dans la location, la vente et la réparation de matériel informatique (en collaboration avec social.brussels et hub.brussels).
- 59) Sensibilisation à la fracture numérique dans les CPAS et formation des assistants sociaux afin d'aider leurs visiteurs souffrant d'exclusion numérique (en collaboration avec easy.brussels).
- 60) Développer les formations d'e-learning pour le public en insertion socio professionnelle.
- 61) Réalisation d'une étude sur l'utilisation des spots wifi.brussels (220 à ce jour) pour déplacer les spots les moins utilisés dans les lieux fréquentés par le public-cible (par exemple, les maisons de quartiers, logements sociaux, ...).
- 62) Aide au développement des EPN mobiles pour toucher les publics les plus fragilisés sur le terrain.

**Les personnes précarisées**

- 63) Promouvoir les associations proposant un accompagnement, du coaching ou des formations IT de base pour les femmes à Bruxelles (en collaboration avec Women In Tech et la Secrétaire d'Etat Barbara Trachte).
- 64) Soutenir via des appels à projets les associations au sein de la RBC actives dans la promotion, le soutien et l'aide aux femmes dans le numérique.
- 65) Suivi, communication et collaboration aux actions entreprises par Women in Tech et organiser des activités de sensibilisation dans le cadre du Women Code Festival (une initiative de Women in Tech et la Secrétaire d'Etat Barbara Trachte).
- 66) Encourager davantage de femmes chercheuses d'emploi et fréquentant les EPN à participer à des formations IT de base, que ce soit au moment de l'inscription en tant que demandeuses d'emploi mais également par le biais de campagne de communication et de sensibilisation (en collaboration avec Actiris, Bruxelles Formation, les EPN, ...).

**Les femmes**



**RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE**

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.