

L'inclusion numérique en Région bruxelloise :

12 recommandations pour une politique d'inclusion durable

A l'issue du colloque «Le citoyen bruxellois numérique» du 30 novembre 2016, **Idealic**, le projet fédéral de recherche dans le domaine de l'inclusion digitale, a analysé les résultats des 4 ateliers participatifs qui y ont été tenus. 4 axes de recommandations majeurs regroupant 12 recommandations spécifiques ont ainsi été établis. **Easybrussels**, l'agence bruxelloise en charge de la simplification administrative, s'appuie sur ces recommandations pour agir en collaboration étroite avec les organismes concernés et rapporter ces résultats au Gouvernement régional. Elle œuvre ainsi pour une culture publique attentive aux évolutions sociétales et intégrant l'inclusion numérique.

1. Développer une politique d'inclusion numérique transversale en Région bruxelloise, basée sur une vision commune de l'inclusion numérique par toutes les parties prenantes

La fracture numérique est un enjeu multidimensionnel qui touche divers domaines de la vie des citoyens bruxellois. Lutter contre celle-ci nécessite une **approche transversale**, visant à intégrer cette dimension dans les différentes matières politiques régionales concernées par la problématique. Pour renforcer l'impact de cette stratégie transversale, il est nécessaire de mobiliser tous les acteurs (politiques, administratifs, associatifs) autour d'une **vision commune de l'inclusion**, par exemple par le biais d'un document fédérateur comme une charte de l'inclusion numérique.¹

L'élaboration d'une vision et d'une stratégie partagées par les différentes parties prenantes peut faciliter la **mise en œuvre de collaborations intersectorielles inédites**. Il est ainsi possible d'imaginer des partenariats entre des administrations et/ou des services en charge de la dématérialisation des services publics bruxellois et des acteurs associatifs, issus quant à eux du secteur de l'alphabétisation, de l'insertion socioprofessionnelle, de l'action sociale, de la formation, de l'action socioculturelle. Ces partenariats peuvent de cette façon mettre en place des formations aux usages de base, nécessaires pour acquérir les compétences pour utiliser les services publics dématérialisés de façon autonome.

Deux actions sont nécessaires dans ce sens :

1.1. Identifier l'ensemble des acteurs susceptibles de jouer un rôle en matière d'inclusion numérique et clarifier leurs rôles et compétences.

Pour développer une politique d'inclusion numérique bruxelloise dans une logique de concertation et de participation entre les différents acteurs, il est, dans un premier temps, indispensable d'**identifier les différentes parties prenantes**. Ensuite, il est nécessaire de clarifier leurs **rôles et compétences** afin de définir le périmètre du champs d'action de chacun.

1.2. Cartographier les besoins et les solutions existantes en Région bruxelloise en vue de les capitaliser et de les améliorer.

Après avoir identifié les rôles et les compétences des différentes parties prenantes, nous pouvons dresser un **état de la situation** en Région bruxelloise. Cela permet d'évaluer l'ampleur de l'enjeu, mais aussi d'**identifier les forces et faiblesses des solutions existantes** issues des initiatives politiques et de terrain. Cette cartographie des solutions constitue la garantie de capitaliser sur l'existant et de s'appuyer sur ces ressources pour orienter la future stratégie d'inclusion numérique vers les besoins non couverts.

¹ En Grande-Bretagne, la coopération entre un vaste ensemble d'acteurs susceptibles de jouer un rôle dans la lutte pour l'inclusion numérique – tant au niveau de la mise en œuvre de politiques que d'initiatives de terrain – constitue un axe central de la stratégie gouvernementale d'inclusion numérique. Pour s'assurer que l'ensemble des acteurs ait une vision commune de l'inclusion numérique et des leviers à actionner pour y parvenir, une « charte d'inclusion numérique » y a été élaborée et signée par toutes les parties prenantes.

2. Mettre en place des services en ligne conçus pour tous les usagers

2.1. Concevoir des services accessibles, conviviaux et faciles d'utilisation pour tous les usagers, en portant une attention particulière à la simplification des démarches en ligne et du langage utilisé.

Tout processus de dématérialisation d'un service public doit être nécessairement pensé de façon la plus inclusive possible. Ceci impose d'initier une **réflexion dès la conception du service en ligne** concernant les conséquences d'exclusion de certains publics-cibles que la numérisation est susceptible d'engendrer. Une telle réflexion implique de se poser, dès l'entame du processus, des questions indispensables :

- 1) Quels sont les publics-cibles actuels de ce service ?
- 2) Quels sont leurs usages effectifs ?
- 3) Quel sera le niveau de compétences numériques requis pour l'utilisation autonome du service ?
- 4) Qui ne pourra potentiellement plus utiliser le service si celui-ci est entièrement numérisé ?
- 5) Quelles sont les actions à entreprendre, en matière d'ergonomie notamment, pour veiller à ce que les différents publics-cibles puissent utiliser effectivement le service de façon autonome ? Par le terme « ergonomie », nous comprenons non seulement le design de l'interface numérique, mais aussi la manière dont cette interface est conçue en vue de la rendre la plus conviviale possible, y compris au niveau du langage utilisé.

2.2. Concevoir des services en ligne « orientés usagers » en différenciant les publics-cibles afin de cerner leurs besoins et leurs difficultés spécifiques.

Lors de la numérisation d'un service public, une approche centrée sur l'utilisateur (user centered design) implique de comprendre les besoins et les intérêts spécifiques de chaque profil d'usagers ainsi que leurs difficultés numériques éventuelles.

Pour ce faire, il est nécessaire, dans un premier temps, de s'appuyer sur une **différenciation pertinente des publics-cibles**. La segmentation à adopter peut s'appuyer sur celle proposée par eWBS² :

- Citoyens
- Entreprises
- Associations du secteur non-marchand
- Pouvoirs locaux
- Fonctionnaires

Dans un second temps, il est indispensable de tenir compte, au sein de chaque catégorie d'usagers reprise ci-dessus, des **formes de vulnérabilité numérique** existantes en se basant, par exemple, sur la typologie des profils d'inégalités numériques (Mariën et Van Damme, 2016). Ceci permet d'anticiper les différentes difficultés que ces profils sont susceptibles de rencontrer lors de leurs démarches administratives et de concevoir ainsi les services de manière à les éviter.

2.3. Assurer la participation effective des usagers issus des différents publics-cibles lors du processus de dématérialisation d'un service public bruxellois.

Pour comprendre les attentes, besoins et difficultés spécifiques de chaque profil d'utilisateurs, il est crucial de privilégier une **démarche participative**. Elle favorise en effet l'implication maximale des usagers au cours de l'intégralité du processus de conception ou de refonte d'un service public en ligne.

La première étape de cette démarche consiste à **récolter les préoccupations et les attentes** émanant des différents profils afin de pouvoir en tenir compte lors de l'élaboration du service numérique.

La seconde étape consiste à inclure l'**expérience utilisateur** au cours de la conception du design de l'interface afin de s'assurer de la qualité de l'expérience vécue par les usagers lors de leurs interactions en ligne. Cette expérience utilisateur gagne à être mise en place selon la démarche « **Living Lab** ». Celle-ci invite les utilisateurs à tester les applications et interfaces numériques dans les divers contextes de leur vie quotidienne afin de cerner au mieux les problèmes susceptibles d'être rencontrés. Différentes méthodologies existent pour mettre en place un processus de conception participative associant les usagers. Dans tous les cas, la méthode adoptée doit permettre une **évaluation régulière**

² eWBS est le service de simplification administrative de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Sa stratégie est présentée dans le plan « Ensemble Simplifions 2016-2020 ».

de leurs attentes, de leurs besoins et de leurs (in)satisfactions, allant au-delà de la phase de conception de l'interface numérique.

2.4. Éviter les discriminations créées par le « tout numérique » en garantissant le maintien du droit à l'accès à des services publics traditionnels hors ligne.

Que ce soit pour des raisons économiques, pour cause d'un handicap ou par choix personnel, certaines personnes n'ont pas encore accès ou ne souhaitent pas utiliser les services en ligne.

Dans l'organisation des services publics, les administrations bruxelloises doivent tenir compte de cet aspect, qui touche à la liberté de choix individuel de chaque citoyen. Les publics démunis d'un accès aux TIC (Technologies de l'information et de la communication) ne peuvent effectivement pas être discriminés par rapport aux personnes qui bénéficient d'un équipement informatique pour leur contact avec les administrations. Le choix d'opter pour **un service avec contact physique doit être maintenu en parallèle aux services en ligne**. Il est donc important que les administrations veillent au maintien de ce droit à l'information papier et au guichet physique, en informant de manière claire chaque usager de cette possibilité. Ce principe n'est pas contraire à une sensibilisation des citoyens aux avantages de l'utilisation des services administratifs en ligne.

3. Soutenir et coordonner les acteurs bruxellois de l'inclusion numérique

3.1. Soutenir la pérennité des Espaces Publics Numériques en Région bruxelloise en encourageant le maintien et le développement des associations existantes par le biais de financements structurels durables.

Les Espaces Publics Numériques (EPN) sont les services de première ligne pour assurer l'inclusion numérique des citoyens bruxellois, non seulement sur le plan de l'accès aux technologies, mais aussi sur le plan pédagogique, social et humain. Or, au-delà de subsides ponctuels dans le cadre d'appels à projets, les EPN bruxellois ne bénéficient à ce jour d'**aucun financement régional**. Les besoins de financements structurels concernent non seulement les **moyens matériels** (notamment en termes de renouvellement et de modernisation des infrastructures), mais aussi et surtout les **moyens humains**. Il est urgent de répondre à ce manque.

3.2. Clarifier officiellement le cadre des missions prioritaires des EPN afin de les articuler clairement avec les missions des autres acteurs et services locaux.

Au fil des années, la mission des EPN a évolué les conduisant à endosser progressivement de nouveaux rôles allant au-delà de leur vocation numérique. Le public des EPN s'est également diversifié. Les animateurs d'EPN sont confrontés à un large éventail de demandes qui ne sont pas toutes de nature technologique et qui vont souvent au-delà de leur formation de base.

Cette évolution a eu pour effet de brouiller les contours des **missions des EPN** et d'assumer parfois les fonctions d'autres services ou acteurs locaux. Le développement d'une vision stratégique de leurs évolutions possibles est donc requises.

3.3. Promouvoir la reconnaissance professionnelle des métiers de formateur ou animateur d'EPN.

Les EPN sont des endroits neutres, des lieux ouverts à la mixité sociale, des passerelles vers d'autres services dans le domaine de l'aide sociale, de la recherche d'emploi ou de logement. Cette fonction de passerelle nécessite toutefois que les EPN soient mieux connus et reconnus par les structures d'intervention sociale. Une attention particulière doit être portée à la **reconnaissance professionnelle du métier d'animateur**, par exemple dans les classifications de fonctions du personnel des pouvoirs locaux et des bibliothèques ou dans les conventions collectives du secteur non marchand.

3.4. Structurer le réseau des acteurs de l'inclusion numérique en Région bruxelloise en créant une plateforme qui rassemble, coordonne et représente l'ensemble des acteurs régionaux actifs dans le domaine.

Outre les EPN, qui constituent les acteurs centraux du secteur de l'inclusion numérique en Région bruxelloise, une myriade de structures très diverses issues du monde de l'insertion socioprofessionnelle, de l'action sociale et de l'éducation permanente œuvrent également en faveur de l'inclusion numérique des publics les plus fragiles. Toutefois, la connaissance des initiatives existantes ainsi que les acteurs politiques impliqués dans des programmes d'inclusion numérique est insuffisante

en Région bruxelloise. Par ailleurs, les initiatives sont souvent parsemées, isolées et manquent de coordination. Il est par conséquent nécessaire de mettre en place une **plateforme régionale** qui pourra avoir comme missions principales :

- 1) La **coordination** de l'ensemble des acteurs bruxellois qui répondent, de près ou de loin, aux besoins générés par la transition numérique en termes de soutien et d'accompagnement des publics. Cette coordination permettra de donner davantage de visibilité au réseau, de mutualiser les projets, de fournir des services à ses membres (appui au développement de projets, formation continue des acteurs du secteur, mutualisation d'achats, etc.).
- 2) La **représentation des acteurs auprès des pouvoirs publics bruxellois** afin de faciliter les échanges et les négociations entre les acteurs politiques et le terrain.

3.5. Soutenir la formation continue des médiateurs numériques par le biais d'un programme « train the trainer » destiné tant aux accompagnateurs des EPN bruxellois qu'aux autres professionnels actifs dans le domaine de l'inclusion numérique.

La formation continue des médiateurs du secteur de l'inclusion numérique constitue l'un des services prioritaires à développer par la plateforme de la coordination régionale. En effet, la fonction d'accompagnement aux usages des TIC dans un EPN ou dans d'autres structures qui offrent ce service requiert des **compétences plus larges que la seule connaissance des technologies numériques**. Les accompagnateurs et formateurs assument généralement des rôles qui vont au-delà de l'accompagnement technique des usagers. Ils sont bien souvent des médiateurs à la fois sur le plan numérique, humain et social. Ils doivent dès lors bénéficier d'une **formation continue** qui leur permet d'assumer ce rôle polyvalent et en constante évolution.

4. Développer la culture numérique au sein des administrations bruxelloises

4.1 Soutenir l'intégration de la dimension numérique dans les pratiques professionnelles de l'ensemble des employés des administrations en Région bruxelloise, en encourageant l'acquisition d'une meilleure culture numérique.

Pour mener efficacement une politique d'inclusion numérique dans le cadre de la numérisation progressive de l'ensemble des services publics de la Région bruxelloise, il faut que toutes les parties prenantes soient convaincues de son importance. **Acquérir une culture numérique et apprendre à utiliser efficacement ces outils** dans les pratiques professionnelles est crucial tant pour les décideurs que pour les intermédiaires administratifs (contractuels et fonctionnaires). C'est une condition primordiale pour assurer la réussite de ce travail de transition numérique dans les administrations bruxelloises. Cette adoption peut se faire par divers moyens : échanges de bonnes pratiques, rencontres, formations au sein des administrations bruxelloises. Pour former adéquatement l'ensemble de ces intermédiaires administratifs dans la durée, il est particulièrement important de leur assurer des formations continues tout au long de leur carrière professionnelle.

Pour consulter le rapport complet d'Idealic, rendez-vous sur idealic.be.

Contacts

Easybrussels :

easy@sprb.brussels, 02/800.30.04
 Responsable Communication :
 Chloé Van Driessche
cvandriessche@sprb.brussels, 02/800.33.05



Idealic :

Pour la VUB: Dr. Ilse Mariën
ilse.marien@vub.ac.be, 02/629.16.45



Pour l'UCL : Périne Brotcorne
perine.brotcorne@uclouvain.be