

# ANALYSE DE LA FRACTURE NUMERIQUE SUR LE TERRITOIRE DE LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

## RAPPORT POUR LE CIRB

**NOVEMBRE 2017**

---

CAROLE BONNETIER, PERINE BROTCORNE, PATRICIA VENDRAMIN, DANA SCHURMANS

# SOMMAIRE

---

|  |           |
|--|-----------|
| <b>PRESENTATION DE L'ETUDE.....</b>  | <b>1</b>  |
| L'ENJEU : CERNER LES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES URBAINES .....  | 1         |
| UNE DÉMARCHE D'ENQUÊTE POURSUIVANT UN TRIPLE OBJECTIF .....  | 1         |
| LA DÉMARCHE D'ÉTUDE EN SIX VOLETS .....  | 2         |
| <b>INÉGALITÉS NUMÉRIQUES EN MILIEU URBAIN .....</b>  | <b>5</b>  |
| INTRODUCTION .....   | 5         |
| COMPRENDRE LES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES.....  | 5         |
| CERNER LES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES URBAINES.....   | 7         |
| CONCLUSION ET DISCUSSION .....   | 10        |
| <b>ANALYSE QUANTITATIVE DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE .....</b>                   | <b>11</b> |
| LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DU DIAGNOSTIC CHIFFRÉ.....  | 11        |
| UNE PHOTOGRAPHIE ÉVOLUTIVE DE L'ÉTAT DES DISPARITÉS DANS L'ACCÈS ET L'USAGE DES TIC AU NIVEAU EUROPÉEN ..... | 13        |
| UNE PHOTOGRAPHIE ÉVOLUTIVE DE L'ÉTAT DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE SUR LE TERRITOIRE BELGE .....                  | 21        |
| MISE EN ÉVIDENCE DES VARIABLES CONSTITUTIVES DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE DE PREMIER ET DE SECOND DEGRÉ.....     | 25        |
| EXTRAPOLATION DES CARACTÉRISTIQUES SOUS-RÉGIONALES DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE.....                             | 27        |
| <b>CARTOGRAPHIE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE : FICHES PAR COMMUNE .....</b>                                      | <b>31</b> |

|   |            |
|---|------------|
| <b>ÉTAT DES LIEUX DES POLITIQUES ET INITIATIVES EN FAVEUR DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE .....</b>  | <b>87</b>  |
| INTRODUCTION .....  | 87         |
| STRATÉGIES POLITIQUES POUR UNE RÉGION NUMÉRIQUE .....   | 87         |
| <b>RETOUR D'EXPERIENCE DES ACTEURS DE TERRAIN .....</b>   | <b>96</b>  |
| INTRODUCTION .....  | 96         |
| UNE RÉALITÉ DE TERRAIN QUI RENVOIE À DES SITUATIONS D'URGENCE ET DES PROBLÉMATIQUES COMPLEXES .....                                       | 97         |
| FACE À CETTE RÉALITÉ : LES DEFIS AUXQUELS SONT CONFRONTÉS LES ACTEURS DE TERRAIN .....  | 103        |
| LES BESOINS EXPRIMÉS PAR LES ACTEURS DE TERRAIN ET LES PISTES QU'ILS PROPOSENT POUR Y RÉPONDRE .....                                      | 110        |
| <b>PROPOSITIONS POUR UN PLAN D'INCLUSION NUMÉRIQUE EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE.....</b>   | <b>115</b> |
| DÉVELOPPER UNE POLITIQUE INTÉGRÉE D'INCLUSION NUMÉRIQUE À L'ÉCHELLE DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, BASÉE SUR UNE VISION COMMUNE..... | 115        |
| PROMOUVOIR L'ACCÈS PERSONNEL ET L'UTILISATION AUTONOME DU NUMÉRIQUE COMME DROIT ESSENTIEL POUR TOUS LES PUBLICS .....                     | 119        |
| RENFORCER LES OFFRES DE SERVICES EN ACCOMPAGNEMENT AU NUMÉRIQUE DE PROXIMITÉ .....  | 128        |
| PROFESSIONNALISER ET COORDONNER LE SECTEUR DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE .....                                 | 134        |
| FAVORISER LA CO-CONSTRUCTION D'UN RÉSEAU D'INCLUSION NUMÉRIQUE À L'ÉCHELLE DE LA COMMUNE.....   | 138        |
| ÉVALUER POUR PROGRESSER ET ANTICIPER L'APPARITION DE NOUVEAUX FACTEURS DE VULNÉRABILITÉ NUMÉRIQUE.....                                    | 141        |
| <b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>  | <b>143</b> |
| <b>ANNEXES.....</b>   | <b>146</b> |

# PRESENTATION DE L'ETUDE

---

## L'ENJEU : CERNER LES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES URBAINES

La Région de Bruxelles-Capitale est, comme beaucoup de grandes villes, confrontée à des quartiers qui concentrent depuis plusieurs décennies les populations les moins favorisées sur le plan socio-économique (pauvreté intergénérationnelle, taux de chômage élevé, décrochage scolaire, ...). Plusieurs recherches mettent en évidence l'existence d'un « croissant pauvre » : une zone qui reprend les quartiers parmi les plus pauvres de la Région bruxelloise et qui forment un croissant autour du centre-ville. Selon le *monitoring des quartiers* cette zone se compose de l'intérieur du Pentagone, à l'Ouest de la jonction Nord-Midi plus les Marolles, l'Est d'Anderlecht et de Molenbeek-Saint-Jean (entre le chemin de fer et le canal), au Nord, la commune de Saint-Josse, l'Ouest de Schaerbeek et les zones industrielles le long du canal, et au Sud, le bas de Saint-Gilles et le bas de Forest.

Les populations issues de ces quartiers connaissent un risque élevé de confrontation à l'exclusion numérique. L'accès au numérique est problématique pour ces personnes défavorisées. Le manque de

compétences numériques et la participation limitée à l'éducation, constituent également des obstacles à une pleine participation de ces individus à la société. Les recherches sur l'inclusion numérique dans le contexte urbain indiquent clairement que cette répartition spatiale inégale des ressources numériques a des conséquences néfastes sur le développement et la qualité de la vie sociale d'une ville. La littérature scientifique montre que les différents quartiers d'une ville n'intègrent pas le numérique à même vitesse. Le développement de cet urbanisme numérique à plusieurs vitesses (*digital multispeed urbanism*) semble cristalliser des inégalités urbaines. Dans ce contexte, il apparaît donc essentiel que cette dimension d'inégalité numérique par quartier soit mieux analysée et comprise afin que celle-ci puisse être prise en compte de manière efficace dans le développement de stratégies d'inclusion numérique par les décideurs politiques.

## UNE DÉMARCHE D'ENQUÊTE POURSUIVANT UN TRIPLE OBJECTIF

En réponse à la demande du CIRB, l'étude proposée par l'UCL a pour ambition générale de mieux cerner le phénomène des inégalités numériques urbaines en Région de Bruxelles-Capitale (ampleur, nature, disparités géographiques) en vue de proposer des pistes pour le développement d'une stratégie durable et intégrée d'inclusion numérique à Bruxelles. Il s'agit d'un travail scientifique qui a une finalité de soutien au processus d'élaboration de politiques.

L'objectif général de l'étude est de formuler des recommandations et des pistes d'action pour anticiper et combler les inégalités numériques en milieu urbain, à la fois au niveau de l'accès et des usages en Région

de Bruxelles-Capitale, en tenant notamment compte de la disparité géographique du risque de ces inégalités.

Dans ce cadre, l'étude poursuit un triple objectif :

- Sur base des données statistiques existantes, établir **un diagnostic chiffré de l'état de la fracture numérique en Région de Bruxelles-Capitale** (à la fois au niveau de l'accès et de l'usage) et de la disparité des risques liés à cette fracture entre les différents quartiers bruxellois.
- Dresser **un inventaire critique des instruments politiques et des initiatives de terrain** existantes en Région de Bruxelles-Capitale pour lutter contre la fracture numérique sur son territoire. Cette évaluation est basée sur plusieurs contributions : un inventaire de l'existant, la consultation d'acteurs de terrain et d'experts en la matière, et la comparaison avec des villes européennes ayant placé l'inclusion numérique dans leurs priorités politiques.
- Proposer **des recommandations et des pistes d'action** qui prêtent une attention particulière au développement des différents maillons de la chaîne d'une politique d'inclusion numérique transversale et durable, adaptée à la réalité urbaine bruxelloise.

## LA DÉMARCHE D'ÉTUDE EN SIX VOLETS

### CADRAGE DE L'ÉTUDE : LES CARACTÉRISTIQUES DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE EN MILIEU URBAIN

Ce volet de l'étude a tout d'abord visé à réaliser, sur base de la littérature scientifique existante, un bref cadrage théorique des spécificités de la fracture numérique en milieu urbain et de leurs liens avec d'autres formes d'inégalités urbaines, notamment spatiales.

### ANALYSE QUANTITATIVE DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Sur base des enseignements tirés du cadrage théorique, ce second volet a ensuite consisté à établir un diagnostic chiffré de l'état de la fracture numérique à Bruxelles, à la fois en termes d'accès et d'usage. Afin de contextualiser l'état de la fracture numérique en Région bruxelloise et de déboucher sur une approche plus fine de la répartition des inégalités numériques entre les différentes communes et quartiers de la capitale, trois niveaux d'analyse ont été mobilisés :

- Dans un premier temps, une étude comparative de l'évolution de l'accès et des usages des TIC (et plus particulièrement de l'internet) en Europe, a permis de positionner la Région de Bruxelles-Capitale par rapport à d'autres « régions capitales ».
- Dans un second temps, l'approche quantitative s'est focalisée sur le territoire national, offrant une photographie évolutive de l'état de la fracture numérique dans la Région de Bruxelles-Capitale en comparaison avec les autres Régions du pays (Wallonie et Flandre).

- Dans un dernier temps, pour pallier le défaut de sources statistiques sur l'accès et les usages du numérique au niveau local, l'étude a proposé une extrapolation des caractéristiques sous régionales de la fracture numérique, en se basant sur les caractéristiques des quartiers et des populations des différents quartiers bruxellois.

## CARTOGRAPHIE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Sur la base du volet quantitatif, qui a permis d'évaluer la précarité numérique des communes de la Région de Bruxelles-Capitale et de faire ressortir les vulnérabilités des différentes zones urbaines, un recensement des dispositifs œuvrant en faveur de l'inclusion numérique a été réalisé. L'objectif était de mettre en perspective l'offre de services numériques et les besoins identifiés sur chaque commune, voire dans certains quartiers.

Cette approche a donc consisté à cartographier l'inclusion numérique en Région de Bruxelles-Capitale et s'est concrétisée par :

- Des *fiches par commune* qui présentent le niveau de précarité numérique de chacune des 19 communes de la Région (en fonction des caractéristiques sociodémographiques et socio-économiques constitutives de la fracture numérique) ainsi que l'offre de services numériques proposée. Ces fiches débouchent sur une analyse des points de force et de faiblesse en matière d'inclusion numérique pour chaque zone urbaine étudiée.
- Une *fiche globale* synthétisant les données des 19 fiches décrites ci-dessus.
- Une *mise en carte des données quantitatives* récoltées visant à mettre en balance les différents types de vulnérabilité des zones

urbaines et les caractéristiques de leur offre de services numériques. Cinq cartes de la Région de Bruxelles-Capitale, présentées en annexes, ont été réalisées dans le cadre de ce troisième volet de l'étude.

## ÉTAT DES LIEUX DES POLITIQUES ET DES INITIATIVES EN FAVEUR DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

En parallèle du recensement des structures proposant des services numériques présenté dans les *fiches par commune* (cf. point précédent), ce volet de l'étude a permis de réaliser un état des lieux critique des dispositifs politiques/institutionnels et de terrain existants et/ou programmés en Région de Bruxelles-Capitale pour lutter contre la fracture numérique. Cet inventaire s'est appuyé sur une analyse des documents existants permettant de dresser un premier recensement des instruments disponibles, programmes et initiatives en faveur de l'inclusion numérique en Région bruxelloise, ainsi que la préparation d'une liste d'indicateurs pour évaluer les actions lors de la consultation des acteurs de terrain de l'inclusion numérique (par le biais de workshops, cf. point suivant).

## RETOUR D'EXPÉRIENCE DES ACTEURS DE TERRAIN

Afin de compléter l'inventaire critique des instruments politiques et des initiatives de terrain visant à combler les inégalités numériques en Région de Bruxelles-Capitale (amorcé dans les deux volets précédents), le témoignage des acteurs de l'inclusion numérique a été recueilli.

Pour ce faire, deux workshops (un mené en néerlandais et l'autre en français) ont été organisés avec des acteurs institutionnels et de terrain amenés à coordonner des programmes ou à développer des actions

dans le champ de l'inclusion numérique et sociale. La constitution et l'animation des workshops s'est faite avec le soutien d'un partenaire, l'ASBL Fobagra, acteur historique majeur de la lutte contre la fracture numérique à Bruxelles.

L'objectif de ces workshops s'est décliné en trois points :

- Il s'est agi, dans un premier temps, de mettre en lumière les observations et les constats effectués par les professionnels sur le terrain en matière d'inégalités et d'inclusion numérique, constats qui déterminent le contenu de leurs actions et expliquent la complexité de la mise en œuvre de celles-ci. Ces derniers ont été amenés à se faire porte-parole de leurs usagers et à mettre en lumière les défis auxquels ils sont actuellement confrontés.
- Dans un second temps, l'accent a été mis sur les préoccupations et difficultés rencontrées par les acteurs de terrain dans le cadre de la mise en œuvre de leurs initiatives en matière d'inclusion numérique.
- Enfin, partant des deux points suivants, les workshops ont permis d'entamer une réflexion sur les recommandations futures. Les acteurs de terrain ont été amenés à exprimer leurs besoins et à esquisser des pistes d'actions qui permettraient d'y répondre.

### **FORMULATION DE RECOMMANDATIONS ILLUSTRÉES PAR UNE ANALYSE COMPARATIVE AVEC LES BONNES PRATIQUES D'AUTRES VILLES EUROPÉENNES EN MATIÈRE D'INCLUSION NUMÉRIQUE**

Il s'agit du volet final de l'étude. Il a consisté à réaliser une synthèse des résultats des volets précédents et à leur donner une cohérence sous la forme d'un agenda d'orientations et de priorités. Cette dernière phase

s'est voulue à la fois participative et ouverte sur les pratiques inspirantes d'autres villes, en Belgique et à l'étranger. Autrement dit, la formulation des recommandations s'est appuyée sur une triple approche :

- La prise en compte, l'analyse et la synthèse des résultats des différents volets de l'étude empirique débouchant sur des propositions de recommandations.
- La consultation des acteurs institutionnels et de terrain sur base de ces propositions. L'intérêt était de les associer étroitement à la construction de solutions et pistes concrètes d'action à mettre en œuvre pour développer une stratégie d'inclusion numérique adaptée à la réalité urbaine bruxelloise. Ce travail a impliqué l'animation d'un troisième et dernier groupe de travail.
- La confrontation de la situation de la Région de Bruxelles-Capitale en matière de lutte contre les inégalités numériques à des dispositifs d'inclusion mis en place dans d'autres villes européennes, sélectionnés pour leur caractère innovant et efficace. L'identification de ces « bonnes pratiques » a permis de formuler des pistes d'action concrètes, sous forme d'encarts illustratifs dans le dernier volet de ce rapport.

# INÉGALITÉS NUMÉRIQUES EN MILIEU URBAIN

---

## INTRODUCTION

Ce premier point propose un bref cadrage théorique des spécificités de la fracture numérique en milieu urbain et de leurs liens avec d'autres formes d'inégalités urbaines, notamment spatiales. L'objectif de cette section est de comprendre comment la fracture numérique se distribue géographiquement ainsi qu'au sein de la population urbaine.

Une première partie définit l'évolution du concept de fracture numérique et identifie les différents facteurs d'exclusion ainsi que les groupes à risque.

Un deuxième point analyse la relation entre inégalité numérique et inégalité urbaine. Il met en évidence les dynamiques propres à la numérisation des villes et examine comment les inégalités numériques et les inégalités urbaines interagissent, ainsi que les implications sociales.

## COMPRENDRE LES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES

### QU'EST-CE QUE L'INÉGALITÉ NUMÉRIQUE ?

Au cours des dernières années, l'interprétation dichotomique des inégalités numériques – accès versus nonaccès, usage versus non-usage – a cédé la place à une vision plus nuancée, mais aussi beaucoup plus complexe. Pour conceptualiser les inégalités numériques, les chercheurs développent un modèle multidimensionnel de l'inégalité numérique et proposent de repenser les inégalités numériques à l'image d'un continuum de positions possibles d'inclusion et d'exclusion au niveau de l'accès, de la motivation, des usages ou des compétences liées aux technologies de l'information et de la communication (TIC) (Hargittai, 2002 ; Van Dijk, 2005 ; DiMaggio & al., 2004 ; Brotcorne & al., 2010 ; Mariën & al., 2010).

Globalement, la notion « d'inégalité numérique » est utilisée pour décrire, du point de vue des utilisateurs ordinaires ou du grand public, les disparités liées au type et à la qualité de l'accès, et les disparités liées à la forme de l'engagement et aux modes d'usages des technologies (Brotcorne, Mertens & Valenduc, 2009). Cette définition met en évidence le double enjeu des inégalités numériques. D'une part, les disparités en termes d'accès qui sont liées à la qualité des lieux et des modalités d'accès. D'autre part, les disparités liées à l'engagement et aux usages sont, quant-à-elles, fortement influencées par l'intérêt ou l'utilité perçue (Helsper, 2008) et les compétences ou savoir-faire numérique (Van Deursen, 2010). Or, comme de nombreuses études l'ont montré, les disparités à cet égard sont importantes. La capacité individuelle et collective à percevoir un quelconque intérêt et à tirer des bénéfices d'une utilisation des TIC, comme négocier une position sociale



valorisante, rend compte de segmentations incontestables dans l'usage des TIC (Van Deursen & Van Dijk, 2009).

L'étude des inégalités numériques mérite donc d'être suivie avec attention car de nombreuses recherches montrent que **la diffusion des TIC engendre des asymétries sociales durables au sein de la société. Ces inégalités numériques coïncident non seulement avec des formes d'inégalités sociales existantes, mais font également apparaître des nouveaux mécanismes d'exclusion** (Van Dijk, 2005). Dans cette optique, il importe de souligner à nouveau la dynamique complexe des inégalités numériques : des individus peuvent se trouver à différents moments de leur vie, volontairement ou involontairement, dans des positions d'inclusion ou exclusion (Brotcorne & al., 2010). Toutefois, pour que l'exclusion numérique devienne effective, comme le soulignent Vendramin & Valenduc (2003), il faut que ces différences ne renvoient pas simplement à la diversité des comportements au sein de la société, mais amènent également des phénomènes de ségrégation, d'injustice sociale ou d'inégalités structurelles.

### QUELS SONT LES FACTEURS D'EXCLUSION NUMÉRIQUE ?

Les inégalités numériques dépendent de toute une série de facteurs. De nombreuses études montrent que les **caractéristiques sociodémographiques et socioéconomiques**, telles que le sexe, l'âge, l'origine ethnique, la composition de la famille, le handicap, la localisation géographique, le niveau de revenus, le niveau de diplôme, le décrochage scolaire, la situation à l'égard du travail, influencent le niveau d'adoption et d'appropriation des TIC par les individus (Van Dijk, 2005 ; Brotcorne & al., 2010 ; Ala-Mutka 2011 ; Mariën & Van Audenhove, 2012). Cependant, ces facteurs n'expliquent que

partiellement les raisons d'exclusion numérique d'une personne ou d'un groupe social. La façon dont certains facteurs sociodémographiques et socioéconomiques déterminent les inégalités numériques fluctue. Par exemple, le genre n'agit plus nécessairement comme une variable explicative majeure des pratiques numériques. Il importe donc de comprendre les inégalités numériques au-delà de ces caractéristiques car d'autres variables contribuent également aux inégalités numériques (Vendramin & Valenduc, 2003).

Des études récentes préconisent une approche plus contextualisée et les chercheurs soulignent l'importance de cerner le **contexte social** dans lequel les pratiques numériques prennent forme. Analyser les réalités des individus ou des groupes spécifiques, tel que milieu socio-culturel, permet de mieux saisir les processus d'appropriation ou de rejet des TIC (Mariën & Van Audenhove, 2012). À ce sujet, Gilbert (2010), entre autres, souligne l'importance de mettre en perspective les relations de pouvoir particulières dans lesquelles se trouvent des individus ou des groupes d'individus et leurs pratiques numériques (p. 1005). L'auteur nous propose de questionner les inégalités numériques à trois égards :

- Comment les caractéristiques sociodémographiques se rapportent aux mécanismes d'exclusion sociale et numérique ?
- Comment les aspects géographiques et temporels sont-ils liés à ces mécanismes d'inégalités ?
- Quelle est la relation entre l'individu, son environnement immédiat et le contexte social ?

## QUI SONT LES GROUPES À RISQUE ?

À l'instar de beaucoup de grandes villes, La Région de Bruxelles-Capitale est composée de zones urbaines qui concentrent depuis plusieurs décennies les populations les moins favorisées sur le plan socio-économique. Les enjeux sociétaux des inégalités numériques au sein des populations issues du « croissant pauvre » de la Région bruxelloise (cf. Présentation des enjeux de l'étude, p.1) sont d'autant plus importants que les institutions politiques attendent implicitement que tous les citoyens aient un comportement conforme à une vision standard d'un citoyen numérique.

Or, les populations issues de ces quartiers connaissent **un risque élevé de confrontation à l'exclusion numérique**. Ils sont moins susceptibles que d'autres d'accéder aux TIC et de se les approprier pleinement. En outre, il leur est parfois difficile de percevoir l'intérêt de ces technologies et donc d'en saisir toutes les opportunités. Les groupes à risque comprennent, selon plusieurs recherches, les personnes les moins qualifiées, les personnes âgées, en situation de handicap, mais aussi les jeunes (NEETS), les femmes et les minorités ethniques.

**Les exclus du numérique ne constituent donc pas une catégorie sociale homogène.** Au contraire, ils regroupent une large couche de population, incluant des personnes vivant une diversité de situations. Bien que des traits communs puissent être observés, une confrontation à une même situation peut être vécue, interprétée et contournée de manière différenciée. Il existe une diversité d'usagers au sein de chaque classe sociale et de nombreuses recherches proposent des profils bien distincts (Mariën, & Baelden, 2015 ; Schurmans & al. 2016). Toutefois, à cet égard, Boullier (2016) remarque à juste titre que « *il n'est guère*

*aisé de rendre compte avec les catégories traditionnelles de pratiques sans cesse changeantes bien qu'inévitablement contrastées socialement* » (p. 123). En d'autres termes, l'enjeu actuel est de saisir les continuités et les disruptions dans la pensée des classes sociales qu'amène le numérique.

## CERNER LES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES URBAINES

### LE MONDE EST UNE VILLE NUMÉRIQUE

À l'heure actuelle, davantage de choses que de personnes sont connectées à internet, le nombre d'abonnements au haut débit mobile dépasse celui des abonnements au haut débit fixe (Burger, 2012) et plus de la moitié de la population mondiale vit en milieu urbain (ONU-HABITAT, 2010). Cette évolution a généré une littérature abondante et amené une pléthore de termes qui renvoient à la numérisation des villes : « villes intelligentes » (Shapiro, 2006), « ville numérique » (Ishida, Ishiguro & Nakanishi, 2002), « technocities » (Downey & McGuigan, 1999), « villes virtuelles » (Firmino, 2003), ou encore « villes de l'information » (Castells, 2000). Ces notions analysent les nouvelles formes d'interaction et la dynamique économique, culturelle, politique et sociale, entre individus, objets et informations qu'amènent les TIC dans l'espace urbain (Castells, 1991).

Dans ce contexte, **les villes s'intéressent à la mobilisation des TIC** pour construire et mettre en œuvre des projets de villes durables. Un modèle de gouvernance électronique permettrait aux villes et aux administrations locales de moderniser le processus démocratique, de renforcer le soutien à la population, et de favoriser la participation des citoyens au développement d'initiatives politiques. La transition

numérique favoriserait une plus grande interaction (plus d'efficacité, efficacité, transparence, flexibilité, souplesse, personnalisation, simplification et rapidité) entre les institutions gouvernementales et les personnes, donnant ainsi plus de voix aux citoyens dans les processus de gouvernance. Les discours qui accompagnent cette transition numérique dans le domaine de la participation politique insistent sur son potentiel émancipateur puisque l'usage des TIC est susceptible d'apporter davantage d'autonomie, de pouvoir d'agir et de justice sociale (Mossberger, Tolbert et McNeal, 2008).

Or, de nombreuses études pointent également **la multitude de nouveaux défis auxquels les villes sont confrontées**. Elles mettent en évidence les limites de ce modèle pour transformer le mode d'engagement politique. Penser une politique de gouvernance électronique, inclusive et participative, implique de concevoir des services en ligne accessibles à tous, en évitant la discrimination par le « tout numérique ». Afin qu'aucun citoyen ne soit laissé à l'écart, les villes doivent, entre autres, s'engager à proposer des services accessibles et faciles à l'usage, promouvoir l'éducation au numérique et à ses usages, cerner les publics cibles et identifier leurs besoins et difficultés spécifiques, mais aussi apprendre à impliquer les usagers dans le développement de ces services (Mariën & Van Audenhove, 2012 ; Brotcorne, Mariën, & Schurmans, 2017).

### COMMENT LES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES ET LES INÉGALITÉS URBAINES S'IMBRIQUENT-ELLES ?

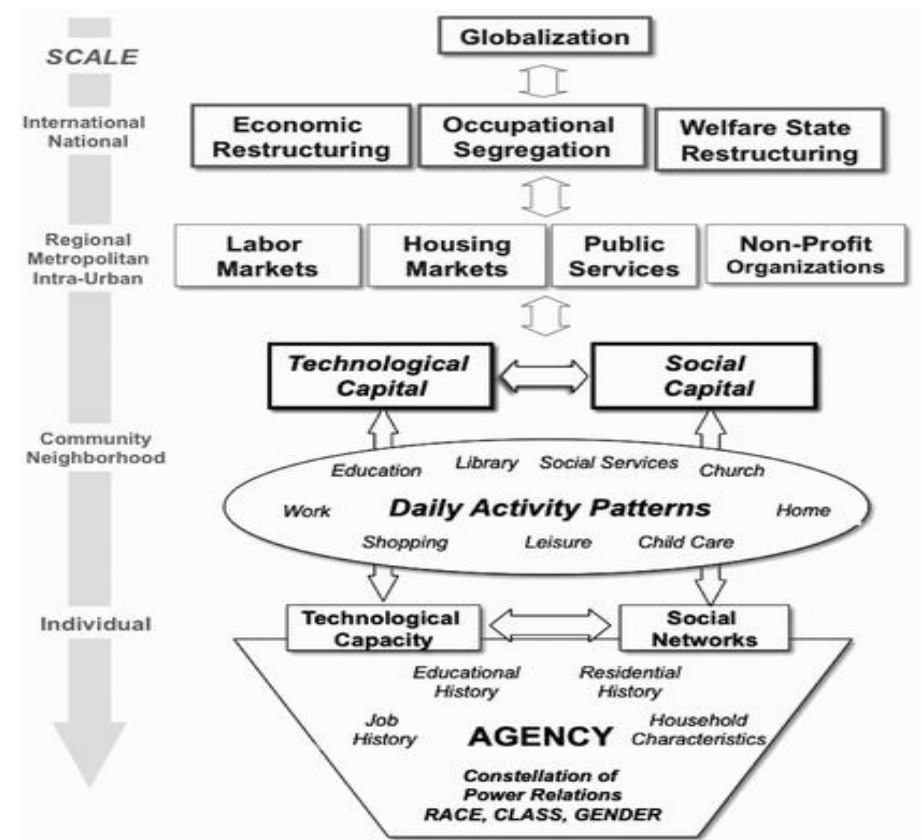
Les recherches sur l'inclusion numérique dans le contexte urbain indiquent que **la répartition spatiale inégale des ressources numériques** a des conséquences néfastes sur le développement et la

**qualité de la vie sociale d'une ville**. La littérature scientifique montre que les différents quartiers d'une ville n'intègrent pas le numérique à la même vitesse (Gilbert, 2010 ; Graham, 2011). Une étude réalisée au Royaume-Uni par Crang et ses collègues (2006) a révélé que l'espace urbain numérisé est marqué par une dualité entre les zones urbaines favorisées au niveau socioéconomique qui sont entièrement connectées, d'un côté, et les zones défavorisées faisant un usage occasionnel et fonctionnel des médias numériques, de l'autre côté. L'utilisation des TIC diffère donc considérablement selon l'espace social urbain. **Les populations aisées semblent renforcer leur position numérique et sociale en utilisant les médias numériques pour maintenir et organiser les liens de quartier, ceci au détriment des couches sociales défavorisées**. Bien que plusieurs recherches suggèrent que le lien entre les quartiers défavorisés et la privation numérique ne soit pas si clair, le développement de cet urbanisme numérique à plusieurs vitesses (digital multispeed urbanism) semble générer des inégalités structurelles dans le même espace géographique (Gilbert, 2010). Il nous importe donc d'examiner la localisation géographique comme facteur potentiel d'exclusion numérique.

L'apport de Melissa Gilbert (2010) sur la question des inégalités numériques urbaines est novateur. Elle est la première à **articuler intelligiblement l'interaction entre les inégalités numériques et les inégalités urbaines**. Son modèle théorique (cf. figure ci-dessous) montre que les ressources numériques sont inégalement réparties au niveau mondial, régional, métropolitain, communautaire et individuel, et qu'elles s'influencent mutuellement. Les inégalités numériques urbaines se manifestent différemment à chaque échelle sociétale. Dans le cadre de la théorie de la mondialisation, l'auteur attire notre attention sur la restructuration de l'économie, des professions et de l'État-providence en

cours, renforcée par les développements de la numérisation sur le plan (inter)national. Ces reconfigurations (inter)nationales ont un impact direct sur les dynamiques régionales, métropolitaines et intra-urbaines, y compris sur les marchés du logement, les marchés du travail, la politique des organismes publics et les organisations à but non lucratif. Les interactions (inter)nationales et régionales ou métropolitaines influencent, à leur tour, les « modèles d'activités quotidiennes » (ex. le milieu de travail, l'école, le système de santé) au sein des communautés et entre elles. L'auteur suggère de manière convaincante que ce sont les « biographies personnelles » influencées par les constellations de pouvoir urbain susmentionnées qui détermineront largement les habitudes urbaines quotidiennes, et donc la disponibilité, l'attitude et les pratiques numériques. En somme, le milieu urbain façonne et est façonné par le « capital numérique » et le « capital social » des communautés et des citoyens (Gilbert, 2010).

Figure 1: Model for examining urban inequalities and digital divides.



Source : Gilbert, 2010.

## CONCLUSION ET DISCUSSION

L'importance croissante des TIC dans les villes au niveau économique, social, politique et culturel est incontestable. Toutefois, les TIC présentent de nouveaux défis pour les responsables politiques. Comment relever les défis pour une « société urbaine inclusive » en tenant compte des risques d'inégalités numériques dans les espaces urbains ? Les recherches sur l'inclusion numérique dans le contexte urbain indiquent clairement que la répartition spatiale inégale des ressources numériques a des conséquences néfastes sur le développement et la qualité de la vie sociale d'une ville. Les différents quartiers d'une ville n'intègrent pas le numérique à même vitesse. Au contraire, l'utilisation des TIC diffère considérablement selon l'espace social urbain. Les inégalités numériques coïncident donc avec des formes d'inégalité spatiale : les populations aisées renforcent leur position en utilisant les médias numériques pour maintenir et organiser les liens de quartier tandis que les couches sociales défavorisées sont confrontées aux barrières liées à l'accès et aux modes d'usage. Néanmoins, les études centrées sur les facteurs d'exclusion numérique spatiale à Bruxelles sont en réalité encore peu nombreuses.

Dans ce contexte, il apparaît donc essentiel que cette dimension d'inégalités numériques par quartier soit mieux analysée et comprise afin que celle-ci puisse être prise en compte de manière efficace dans le développement de stratégies d'inclusion numérique par les décideurs politiques. Chaque quartier est un lieu qui se caractérise par des dynamiques et des cultures particulières qui, à leur tour, influencent les pratiques numériques. Il est important pour les autorités publiques de prendre en compte ces dynamiques locales et d'intervenir pour assurer

une distribution égalitaire des ressources numériques dans les territoires. Ceci d'autant plus que des études suggèrent que l'introduction des médias numériques affectent l'équilibre du pouvoir entre les habitants de la ville (Moss, 1999 ; Crang, Crosbie, & Graham, 2006 ; Gilbert, 2010).

# ANALYSE QUANTITATIVE DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE EN RÉGION DE BRUXELLES- CAPITALE

---

## LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DU DIAGNOSTIC CHIFFRÉ

Le périmètre géographique défini dans le cadre de cette étude statistique comprend la Région de Bruxelles-Capitale et ses 19 communes.

Dans un objectif de contextualisation, nous avons effectué en premier lieu, une photographie évolutive de l'état des disparités dans l'accès et l'usage du numérique au niveau européen, mettant en perspective les statistiques de Bruxelles, avec celles d'un panel de « régions-capitales » offrant un point de comparaison intéressant. En second lieu, le focus a été mis sur le territoire belge et sur l'évolution des inégalités numériques

en Région de Bruxelles-Capitale comparativement aux autres régions du pays. Les bases de données Eurostat ont été utilisées.

→ Concernant l'Europe et ses régions : la base de données s'appuie sur l'enquête communautaire annuelle 2016 sur l'utilisation des TIC par les ménages et les particuliers. Le découpage géographique correspond à la version 2013 de la nomenclature des unités territoriales statistiques (NUTS).

→ Concernant la Belgique et ses régions : la base de données s'appuie sur l'enquête annuelle 2016 réalisée par Statbel (SPF Économie) sur l'utilisation des TIC par les ménages et par les particuliers.

Enfin, la réalisation d'un diagnostic chiffré de l'état de fracture numérique sur le territoire bruxellois, nécessitait de pouvoir dégager des données au niveau des communes voire des quartiers. Nous avons alors été confronté à l'impossibilité – inhérente à la taille de l'échantillon et aux limites des statistiques disponibles – de croiser les indicateurs connus de la fracture numérique (fréquence d'utilisation d'internet à domicile, possession d'un ordinateur et d'une connexion internet à domicile, usages d'internet) avec des variables pertinentes pour notre objet (âge, genre ou encore niveau de diplôme). Nous avons donc choisi de mettre en perspective les caractéristiques des différents espaces urbains constitutifs de la Région de Bruxelles-Capitale avec les variables précédemment évoquées. Autrement dit, nous avons procédé à une extrapolation des caractéristiques sous-régionales de la fracture numérique, en nous basant sur les caractéristiques des 19 communes de la Région et de leur population.

Dans un premier temps, les sources centralisées principalement au niveau de l'Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse (IBSA) ont permis de dresser un inventaire des communes en fonction de leur « précarité numérique supposée » tout en soulignant l'importance de publics-cibles.

Cette étape a conduit, dans un second temps, à mettre en lumière certains quartiers méritant de faire l'objet d'une attention particulière en matière d'inclusion numérique en exploitant cette fois, les données proposées dans le *monitoring des quartiers* (la méthodologie utilisée est présentée dans le dernier point de ce chapitre : *extrapolation des caractéristiques sous-régionales de la fracture numérique*).

Si un diagnostic plus précis nécessiterait l'analyse de données locales concernant spécifiquement l'usage et l'accès aux TIC (données inexistantes), cette méthodologie a permis d'évaluer l'ordre de grandeur de la vulnérabilité de certains territoires et d'en déduire une potentialité plus ou moins forte à être concerné par les inégalités numériques.

Cette analyse territoriale de la vulnérabilité numérique de la Région de Bruxelles-Capitale a donné lieu à la création de *fiches par commune* présentées dans le chapitre suivant.

### La méthodologie s'est basée sur les principes suivants :

Photographie évolutive des disparités dans l'usage et l'accès au numérique :

- au niveau européen (comparaison entre "régions-capitales")
- au niveau belge (comparaison entre Régions bruxelloise, wallonne et flamande)

Mise en évidence des variables constitutives de la fracture numérique :

- de premier degré (inégalité dans l'accès aux TIC)
- de second degré (déplacement des inégalités de l'accès vers les usages des TIC)

Extrapolation des caractéristiques sous-régionales de la fracture numérique qui débouche :

- sur la création de fiches par commune (*voir chapitre suivant : Cartographie de l'inclusion numérique*)
- sur une mise en carte des spécificités du territoire (*voir annexes*)



## UNE PHOTOGRAPHIE ÉVOLUTIVE DE L'ÉTAT DES DISPARITÉS DANS L'ACCÈS ET L'USAGE DES TIC AU NIVEAU EUROPÉEN

Avant de mettre en lumière l'évolution et les caractéristiques des inégalités numériques en Région de Bruxelles-Capitale, il nous a semblé pertinent d'effectuer une comparaison statistique entre la capitale belge et ses voisines européennes concernant l'accès et l'usage d'internet. Cette première étape est l'occasion de prendre de la hauteur avec notre sujet d'étude en dégagant des points de comparaison à un niveau extra national : lorsqu'il est question de l'expansion d'internet, de la généralisation de ses usages mais aussi des inégalités persistantes en la matière, comment se situe Bruxelles comparativement aux autres grandes capitales européennes ? Pour répondre à cette question, nous nous sommes appuyés sur les données statistiques mises à disposition par l'office statistique européen Eurostat, lesquelles sont issues de l'enquête communautaire sur l'usage du numérique par les ménages décomposés par régions. Autrement dit, il ne s'agit pas, au sens strict, d'une comparaison entre villes mais plutôt entre « régions-capitales ». Afin de gagner en lisibilité, le choix a été fait de pas prendre en compte l'ensemble des capitales européennes mais de mettre le focus sur certaines. Ont été analysées les données ayant trait à Bruxelles (objet de la présente étude), Paris, Berlin, Amsterdam, Rome (respectivement capitales de la France, de l'Allemagne, des Pays-Bas et de l'Italie, pays

fondateurs de l'Union Européenne avec la Belgique et le Luxembourg), Copenhague, Stockholm (capitales du Danemark de la Suède, pays scandinaves souvent présentés comme exemplaires en matière d'accès et de développement du numérique), Londres (étiquetée *smart city* et capitale du Royaume-Uni qui mène une campagne nationale pour l'inclusion numérique depuis 2014), Vienne (capitale de l'Autriche, également considérée comme *smart city*)<sup>1</sup>, Madrid (capitale de l'Espagne, pays qui, au cours des deux dernières décennies, a réalisé de gros investissements dans le domaine des réseaux TIC), Bucarest (capitale de la Roumanie qui a intégré l'Union Européenne relativement récemment – 2007 – et qui fait figure de mauvais élève en matière de e-inclusion). Ce panel constitué de capitales ayant chacune un profil bien spécifique doit permettre d'esquisser un premier aperçu de l'état de la fracture numérique en Région bruxelloise au regard de ce que l'on observe ailleurs. Certaines de ces « régions-capitales » constituent par ailleurs un réservoir de bonnes pratiques en matière d'e-inclusion que nous ne manquerons pas de mettre en avant dans le dernier chapitre de ce rapport portant sur les recommandations pour favoriser une société numérique inclusive.

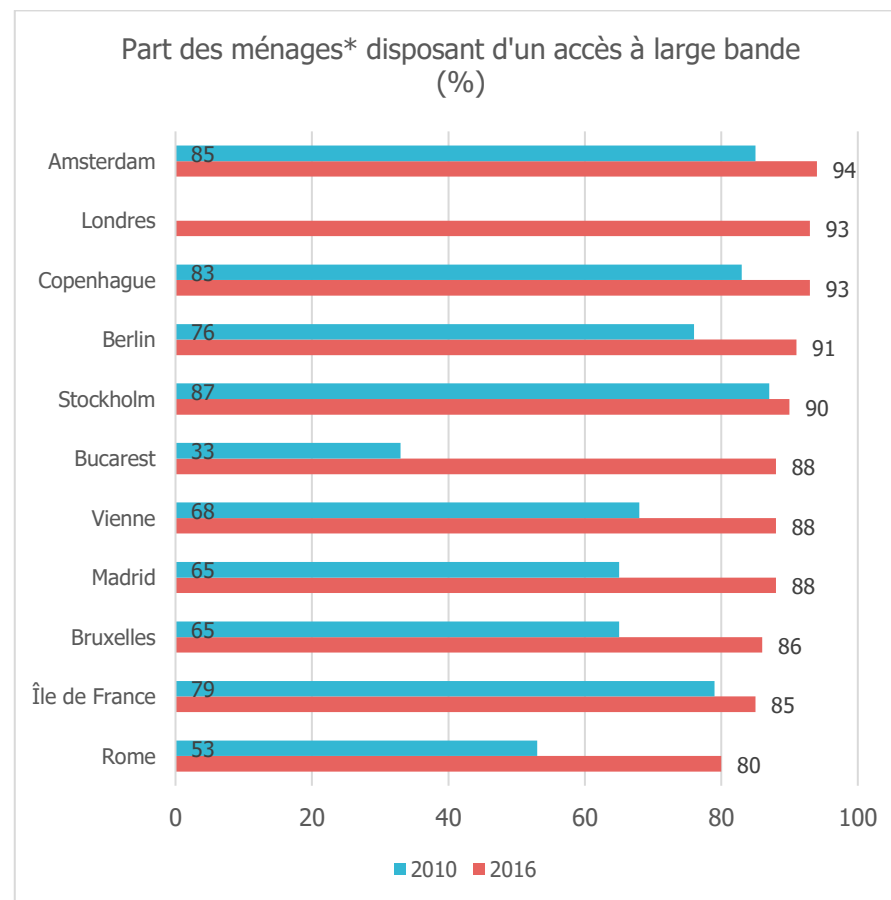
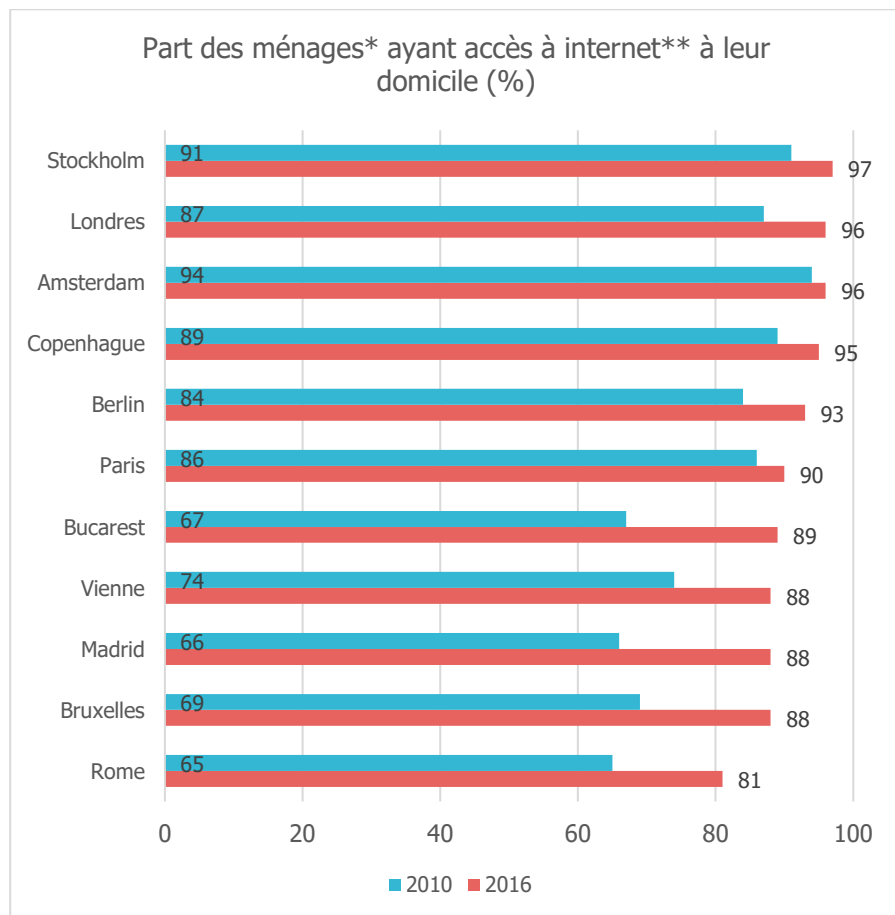
### ÉVOLUTION DE L'ACCÈS À INTERNET, COMPARAISON ENTRE RÉGIONS-CAPITALES EUROPÉENNES

---

<sup>1</sup> Notons également que Amsterdam, Berlin, Copenhague et Vienne ont été désignées comme « villes inspirantes » par le CIRB dans son livre blanc 2014-2014 smartcity.brussels. « Pourquoi ces quatre villes ? Tout d'abord parce qu'elles partagent de nombreux points communs avec notre Région. Ces capitales nous sont proches par

*leur taille, leur statut institutionnel, leur population ou encore leur contexte économique et social. En outre, toutes se distinguent dans les benchmarks, dont Amsterdam, Copenhague et Vienne qui font partie des 6 smart cities les plus matures selon le benchmark Mapping Smart cities in the EU. » p.22.*





**Légende :**

(\*) L'enquête auprès des ménages couvre les ménages comptant au moins un membre dans la tranche des 16-74 ans. (\*\*) L'accès à l'internet des ménages fait référence au pourcentage de ménages disposant d'un accès à l'internet, ce qui permet à tout membre du ménage d'utiliser l'internet à son domicile s'il le souhaite, ne serait-ce que pour envoyer un courriel

Concernant l'accès aux TIC, un cap a été franchi en 2007, lorsque la majorité des ménages de l'Union Européenne<sup>2</sup> a été en mesure d'accéder à internet depuis son domicile. Cette proportion a continué de

<sup>2</sup> 55% des ménages de l'Union Européenne des 28

croître, atteignant les quatre cinquièmes en 2014 et les 85 % en 2016. Les graphiques ci-dessus illustrent parfaitement cette évolution : à Stockholm, Copenhague, Londres, Amsterdam, Berlin et Paris, 9 ménages sur 10 ont désormais accès à internet. Sans surprise, des augmentations relativement faibles ont été enregistrées dans les régions où l'accès des ménages à l'internet était déjà proche de la saturation, comme à Stockholm, Amsterdam ou à Copenhague. En revanche, en 6 ans, Bucarest, Madrid, Rome et surtout Bruxelles ont connu une augmentation spectaculaire de plus ou moins 20 points de pourcentage (19 pour Bruxelles). Si les écarts restent significatifs (16 points entre Rome et Stockholm) ils se sont réduits sensiblement (pour reprendre le même exemple, réduction de 10 points d'écart entre Rome et Stockholm en 6 ans). Bien que Bruxelles ne fasse pas partie du peloton de tête en matière d'accès, elle se situe au-delà de la moyenne européenne.

Les inégalités d'accès ne se mesurent pas uniquement à la possession ou non d'un ordinateur et d'une connexion internet, mais aussi à la possibilité d'accéder à un internet de qualité. En ce sens, la généralisation de la connexion à haut débit constitue l'un des moyens de promouvoir la société de l'information et de la connaissance mais elle peut également contribuer à accroître la fracture numérique lorsque son déploiement exclut une partie des internautes. Il apparaît que dans l'ensemble des États membres, le haut débit est de loin la forme d'accès à l'internet la plus courante : il est utilisé par 83 % des ménages de l'UE-28 en 2016 (soit près du double de la proportion enregistrée en 2007). Comme pour l'accès global à internet, on constate un phénomène de rattrapage significatif des « régions-capitales » les plus à la traine telles que Rome ou Bucarest. Bruxelles a connu une progression de plus de 20 points en seulement 6 ans. Elle se situe actuellement 3 points au-

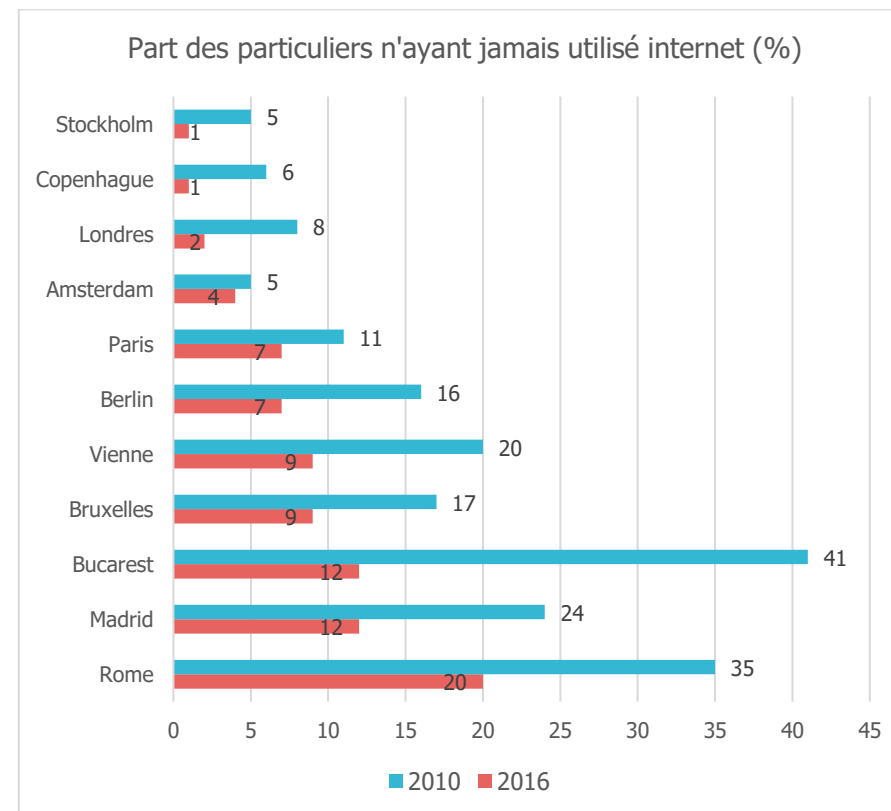
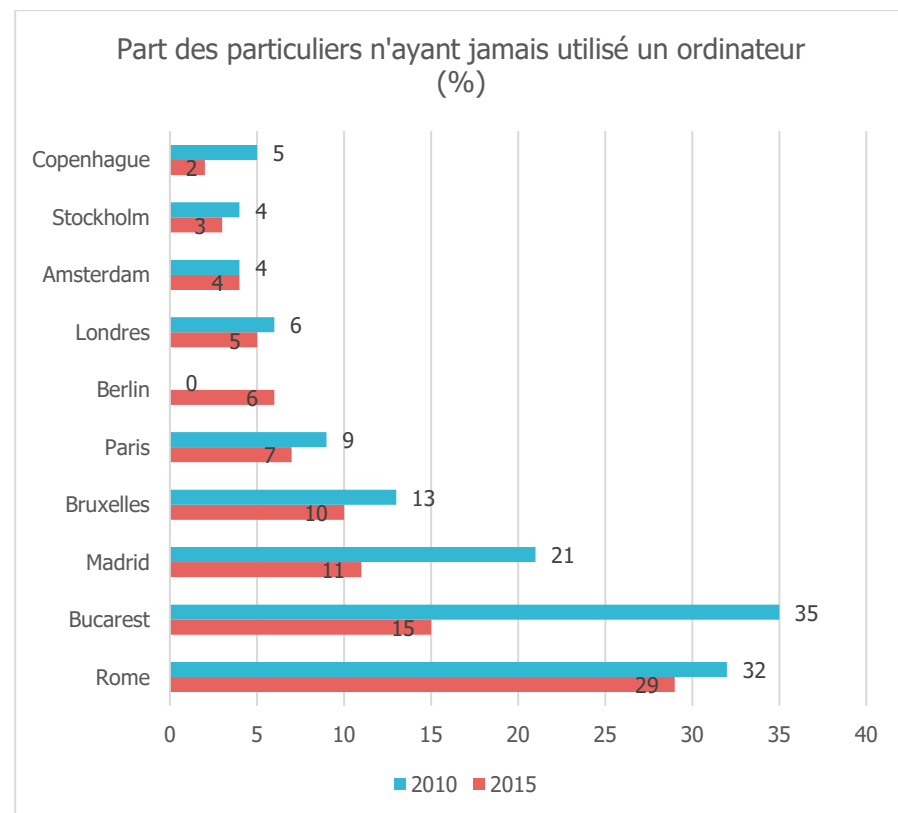
dessus de la moyenne européenne et 8 points en dessous d'Amsterdam, meilleur élève en matière de généralisation de la connexion à large bande. Un point de vigilance s'impose concernant ces observations statistiques : généralisation ne signifie pas forcément démocratisation. Étant dans l'impossibilité d'analyser plus finalement dans quelle mesure ces progressions concernent (ou non) l'ensemble de la population (en fonction de son âge, de son niveau de diplôme, de sa situation socio-professionnelle, etc.), il serait précipité de conclure à une réduction de la fracture numérique de premier degré sur l'ensemble du territoire européen.

## ÉVOLUTION DE LA NON-UTILISATION DES TIC, COMPARAISON ENTRE RÉGIONS-CAPITALES EUROPÉENNES

Légende :

Particuliers = personnes âgées de 16 à 74 ans

Part des particuliers n'ayant jamais utilisé un ordinateur : données non disponibles pour Vienne.



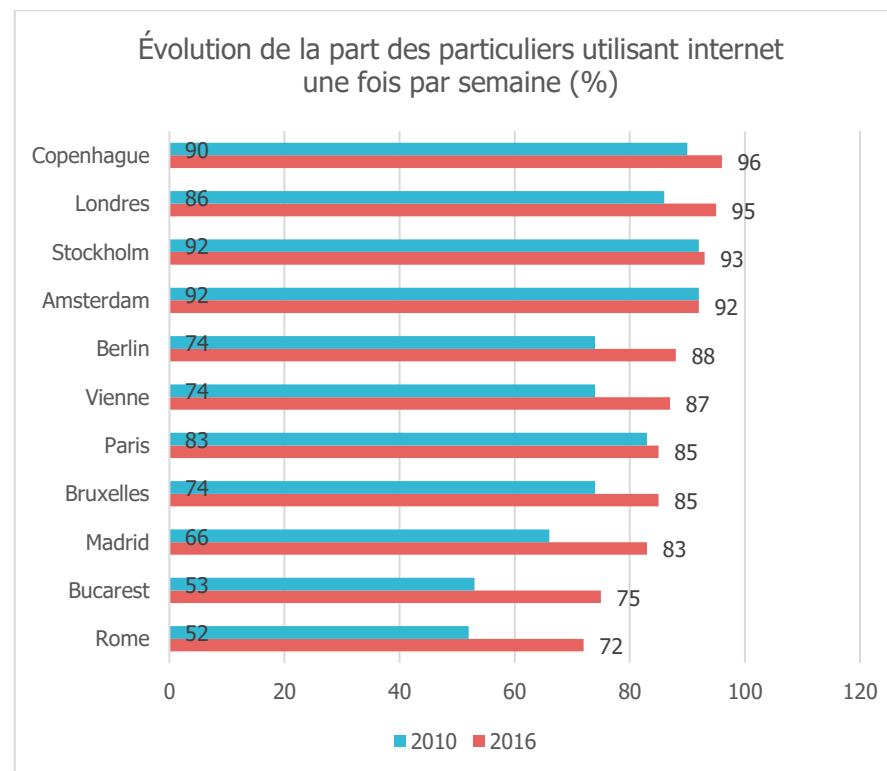
En 2016, plus de 80% des particuliers de l'UE-28 âgés de 16 à 74 ans utilisent internet<sup>3</sup>. Au moins neuf personnes sur dix au Danemark, au Royaume-Uni, aux Pays-Bas et en Allemagne utilisent internet. Par comparaison, 69% des particuliers âgés de 16 à 74 ans utilisent internet en Italie, cette proportion chutant à 60 % en Roumanie.

<sup>3</sup> Au moins une utilisation au cours des trois mois précédant la date de l'enquête.

La proportion de la population européenne n'ayant jamais utilisé internet s'élève à 14 % en 2016 alors qu'elle était de 37 % en 2007 et de 24 % en 2011. Là encore, Bruxelles fait mieux que la moyenne européenne dans la mesure où elle compte 9% de personnes n'ayant jamais utilisé internet en 2016, ce qui la situe 8 points en dessous de Stockholm (avec seulement 1% de non-utilisateurs) et 11 points au-dessus de Rome (avec 20% de non-utilisateurs). Une progression spectaculaire de l'usage d'internet par les particuliers a été enregistrée à Bucarest et, dans une moindre mesure, à Rome, Madrid et Vienne. Les écarts entre capitales se réduisent mais demeurent importants.

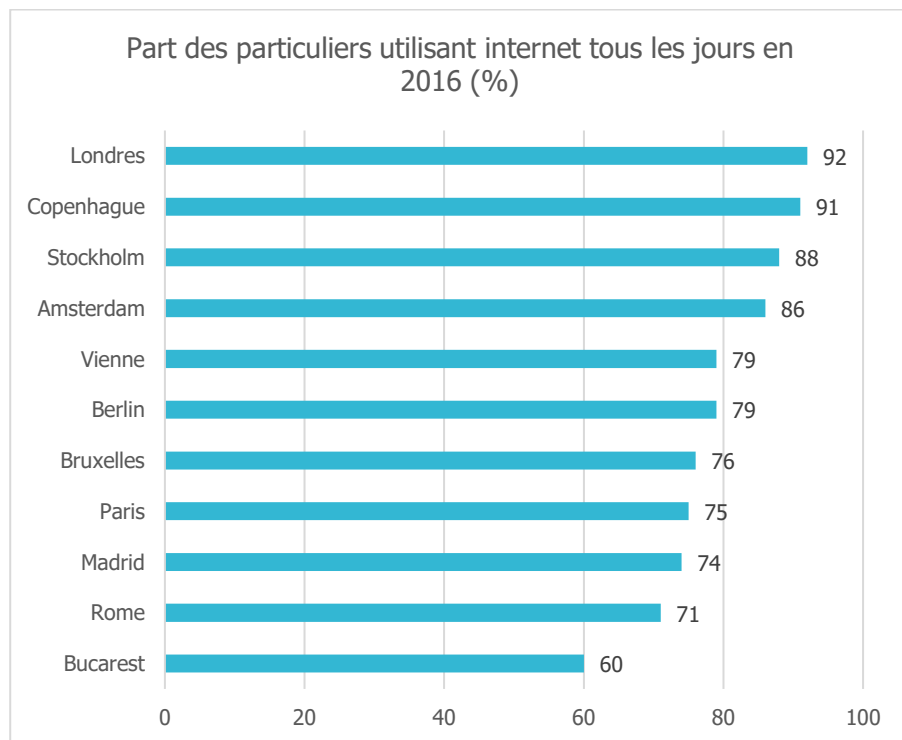
L'évolution de la part des particuliers n'ayant jamais utilisé un ordinateur obéit à une même logique de baisse généralisée, à cela près que les écarts entre les pays les mieux lotis et les autres ne varient pas énormément. À Bruxelles, la diminution du pourcentage de particuliers n'ayant jamais utilisé un ordinateur apparaît peu importante (baisse de trois points en 6 ans à l'instar du Copenhague qui comptait 5% de non-utilisateurs en 2010 contre 13% pour Bruxelles) ce qui indique que la capitale belge peine à réduire le seuil des personnes n'ayant aucune expérience en informatique.

## FRÉQUENCE D'UTILISATION D'INTERNET, COMPARAISON ENTRE RÉGIONS-CAPITALES EUROPÉENNES



En 2016, au sein de l'union européenne, 71 % des utilisateurs d'internet se connectent tous les jours et 8 % se connectent au moins une fois par semaine (mais pas quotidiennement). Ainsi, près de 79 % des particuliers sont des utilisateurs réguliers d'internet (au moins une connexion par semaine). Les capitales scandinaves, Londres et Amsterdam comptent plus de 90% d'internautes se connectant au moins une fois par semaine. La capitale anglaise a connu une augmentation de près de 10 points de pourcentage de 2010 à 2016,

atteignant la deuxième position des villes dans lesquelles les internautes se connectent au moins une fois par semaine (elle était en quatrième position en 2010) et la première position de celles dans lesquelles les internautes se connectent quotidiennement.



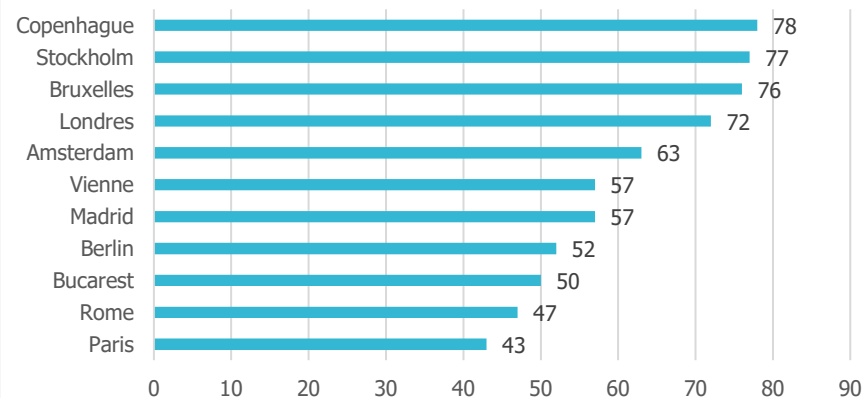
Concernant la fréquence d'usage se dégagent les mêmes tendances que pour l'accès et le non-accès : Bucarest et Rome essaient péniblement de rattraper leur retard mais demeurent en bas du classement (la capitale roumaine affichant un écart de plus de 30 points avec Londres en ce qui concerne la part des particuliers se connectant quotidiennement à internet). Bruxelles a vu augmenter significativement le pourcentage de sa population se connectant au moins une fois par

semaine à internet (+ 11 points) comparativement à Paris qui connaît une quasi-stagnation depuis 6 ans. La capitale belge rattrape sa voisine française en ce qui concerne les connexions journalières, se plaçant derrière Berlin et Vienne. Elle accuse encore un retard de 16 points comparativement à Londres, première « ville-région » du classement.

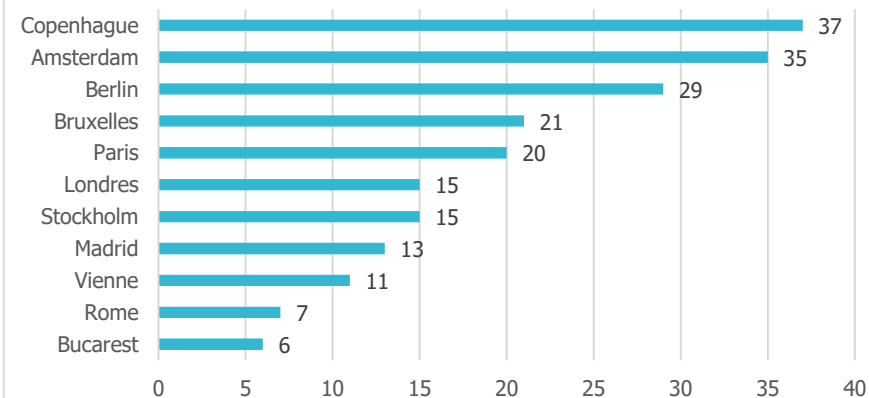
### LES TYPES D'USAGE D'INTERNET, COMPARAISON ENTRE RÉGIONS-CAPITALES EUROPÉENNES

En 2016, l'une des activités en ligne les plus courantes dans l'Union européenne est la connexion à des réseaux sociaux. Plus de la moitié (52 %) des 16 à 74 ans utilisent internet pour aller sur des réseaux sociaux, notamment Facebook ou Twitter. La Région de Bruxelles-Capitale est particulièrement concernée puisque la part de sa population connectée aux réseaux sociaux s'élève à 76% ce qui la place en troisième position derrière les deux capitales scandinaves, Copenhague et Stockholm. Les Parisiens, par contre, sont à la traîne. Paris est la « région-capitale » européenne la moins connectée aux réseaux sociaux, derrière Rome et Bucarest.

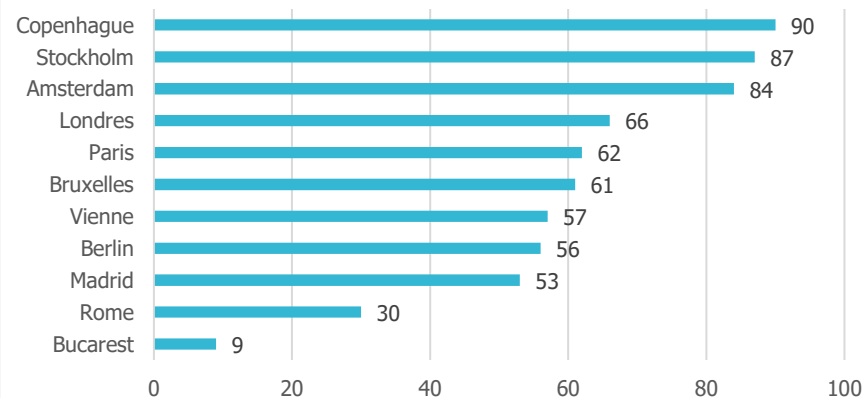
Part des particuliers utilisant internet pour communiquer sur les réseaux sociaux en 2016 (%)



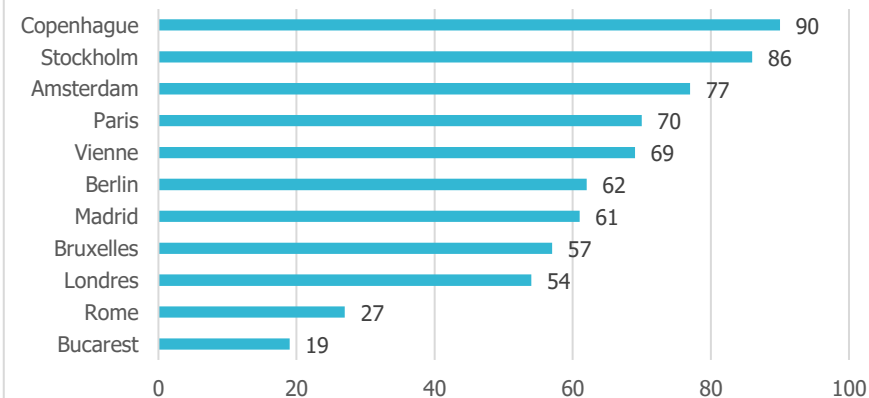
Part des particuliers utilisant internet pour vendre des biens et des services en 2016 (%)



Part de particuliers utilisant internet pour des services bancaires en 2016 (%)



Part des particuliers utilisant internet dans leurs contacts avec les pouvoirs publics en 2016 (%)



Le classement change sensiblement lorsqu'on s'intéresse aux particuliers utilisant internet pour des services bancaires. Si Copenhague et Stockholm continuent à tenir le haut du pavé<sup>4</sup>, c'est Amsterdam qui arrive en troisième position, puis, loin derrière viennent Londres, Paris et Bruxelles. La capitale belge se situe ainsi au centre du classement – devant Vienne et Berlin, les *smart cities* – montrant que des avancées significatives ont eu lieu mais que la marge de progrès reste importante.

Concernant la vente de biens et services sur internet, Bruxelles arrive en 4<sup>ème</sup> position devant Paris, Londres, Stockholm (qui chute de son piédestal habituel puisque seul 15% de sa population utilise internet pour la vente de biens et services), Madrid et Vienne.

Alors que les écarts dans l'accès aux TIC entre les « régions-capitales » de l'union européenne avaient tendance à se réduire, ceux concernant les types usages (plus particulièrement les services bancaires, le contact avec les pouvoirs publics et la vente de biens et services) restent abyssaux. Aussi, ce sont 81 points qui séparent Copenhague de Bucarest lorsque l'on considère la part de la population utilisant les services bancaires en ligne, 71 points lorsque l'on prend en compte les contacts avec les services publics.

---

<sup>4</sup> Dans les pays nordiques, le taux de pénétration de la banque en ligne est très important et cela depuis plusieurs décennies. Les quelques tentatives qui ont été réalisées au cours des années pour gérer des banques de manière entièrement électronique, se sont montrées décevantes. Celles-ci ont donc choisi de n'offrir leurs services en ligne qu'aux clients intéressés, maintenant leurs services bancaires classiques pour les autres. Ce n'est qu'en s'impliquant durablement dans

Pour ce qui est du contact internet avec les services publics, les capitales les plus performantes sont, sans surprise, Copenhague (9 personnes sur 10 qui utilisent internet dans leurs contacts avec les services publics), Stockholm (86%) et Amsterdam (77%). La Région bruxelloise se place entre Madrid (61%) et Londres (54%) soit plutôt en queue de classement. Pour comprendre les chiffres impressionnants des régions des pays nordiques et notamment, dans notre échantillon, de Copenhague, il convient d'effectuer un petit aparté concernant la stratégie numérique du Danemark où l'administration électronique est désormais devenue un passage obligé. Dans le pays, depuis novembre 2014, l'utilisation de la voie électronique (Digital Post) pour tous les contacts avec l'Administration est obligatoire (une dérogation pouvant être accordée aux personnes justifiant de difficultés linguistiques, de santé, et/ou d'un accès limité à internet). L'amélioration de la qualité des services publics ainsi que l'investissement dans la mise en place de mesures en faveur des personnes en précarité numérique, sont les piliers de cette transition numérique<sup>5</sup>. Une volonté politique forte et affirmée, couplée à un niveau de vie très élevé, expliquent que Copenhague et sa région occupent systématiquement la première place du classement.

l'apprentissage, l'assistance et le support de leur clientèle, que les établissements bancaires des pays nordiques ont réussi à imposer leurs services en ligne. In « Développement de la banque en ligne dans les pays nordiques », Harry LEINONEN, février 2003.

<sup>5</sup> In « Danemark : une stratégie numérique pour contribuer à l'inclusion », J.-F. Adrian, *Gestion Publique, Note réactive*, n°86, septembre 2016.

## UNE PHOTOGRAPHIE ÉVOLUTIVE DE L'ÉTAT DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE SUR LE TERRITOIRE BELGE

En Belgique, la diffusion d'internet s'est poursuivie à un rythme soutenu au cours des dernières années. En 2016, la proportion d'utilisateurs d'internet<sup>6</sup> dans la population belge s'élève à 87%, contre 78% en 2010. La proportion de ménages disposant d'une connexion internet est de 85% en 2016, contre 73% en 2010.

Dans les trois Régions, l'évolution est semblable : les utilisateurs d'internet sont de plus en plus nombreux (en 2016, ils sont 89% en Région de Bruxelles-Capitale, 88% en Région flamande et 83% en Région wallonne) et les ménages sont de plus en plus connectés (88% de ménages ont une connexion internet à domicile en Région de Bruxelles-Capitale, 86% en Région flamande et 81% en Région wallonne)<sup>7</sup>. Le pourcentage des particuliers utilisant internet tous les jours est de 76% en Région de Bruxelles-Capitale ainsi qu'en Flandre et de 70% en Région wallonne, soit une augmentation de près de 10 points pour les trois régions en seulement 4 ans.

Si l'accès à internet (proportion d'utilisateurs d'internet dans la population, fréquence de l'usage, équipement des ménages) est longtemps resté plus faible en Wallonie qu'à Bruxelles et en Flandre,

force est de constater que les écarts, même s'ils persistent, tendent progressivement à se réduire.

Cette expansion globale d'internet concerne-t-elle toutes les catégories de la population, y compris les plus défavorisées ? Il semblerait que oui. L'augmentation de la proportion d'utilisateurs d'internet est en effet visible dans toutes les catégories sociodémographiques habituellement utilisées pour mesurer les inégalités face aux TIC : l'âge, le genre, le niveau d'instruction, le niveau de revenu, le statut professionnel (voir tableau « évolution de la proportion d'utilisateurs d'internet dans la population belge, 2006-2016 »)

Si l'on s'en tient à la fracture numérique du premier degré, c'est-à-dire celle qui concerne les inégalités d'accès aux TIC, il apparaît qu'elle se comble peu à peu, que les utilisateurs d'internet sont de plus en plus nombreux (quelles que soient leurs caractéristiques sociodémographiques) et que les écarts entre les uns et les autres se réduisent sensiblement.

---

<sup>6</sup> Selon Eurostat, l'utilisateur d'internet est une personne qui a utilisé internet au cours des trois derniers mois précédant l'enquête.

<sup>7</sup> Les données les plus récentes disponibles au moment de la rédaction de cette étude (septembre 2017) étaient celles de 2016.



Quelques commentaires supplémentaires peuvent être formulés à la lecture de ces graphiques :

- Il n'y a pas d'écarts entre hommes et femmes chez les personnes jeunes et/ou ayant un niveau d'instruction élevé. À contrario, les différences persistent chez les personnes ayant un niveau d'instruction faible et les plus de 55 ans (où on trouve aussi moins de femmes diplômées).
- Sur les dix dernières années (2006-2016), les augmentations les plus significatives sont observées dans certains groupes où les pourcentages d'utilisateurs étaient les plus bas : les seniors (de 14% à 61% chez les 65-74 ans), les inactifs (de 29 à 69%), les femmes ayant un niveau d'instruction faible (34 à 69%). Ceci indique donc un effet de rattrapage parmi ces groupes.

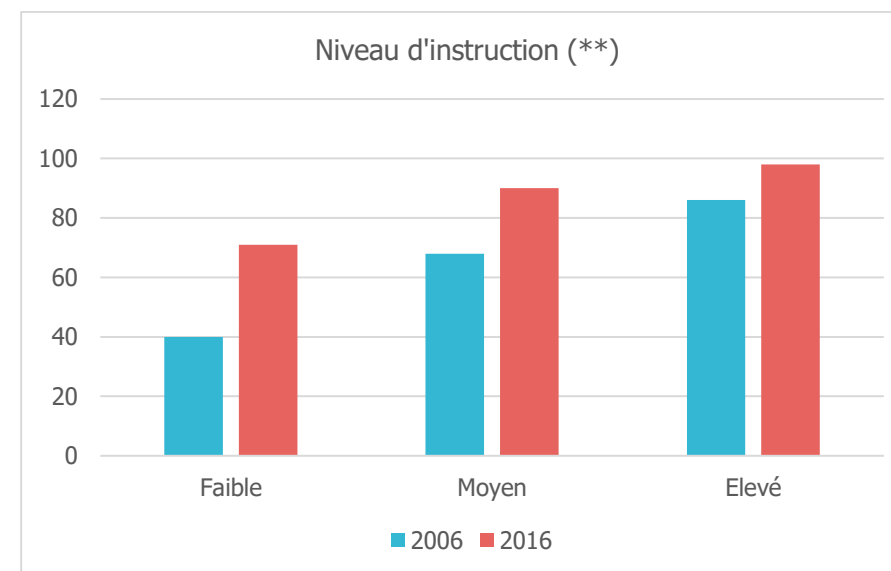
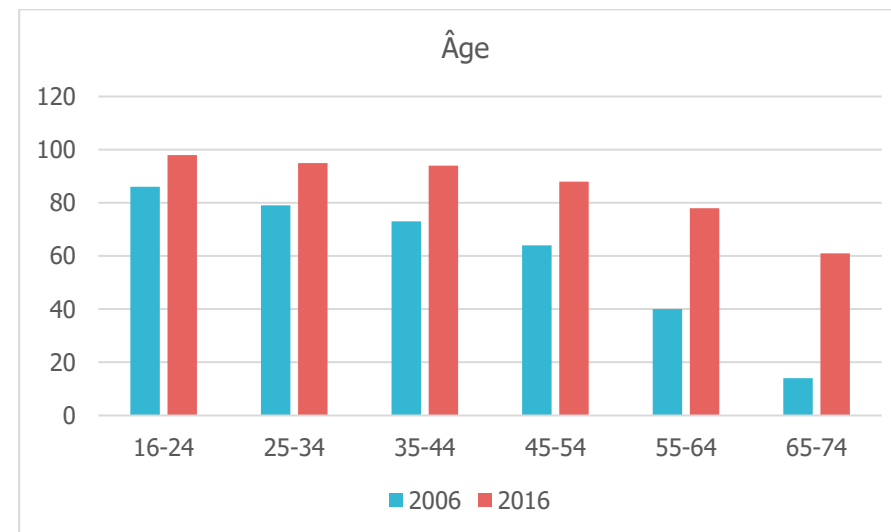
### Évolution de la proportion d'utilisateurs d'internet\* dans la population belge, 2006-2016

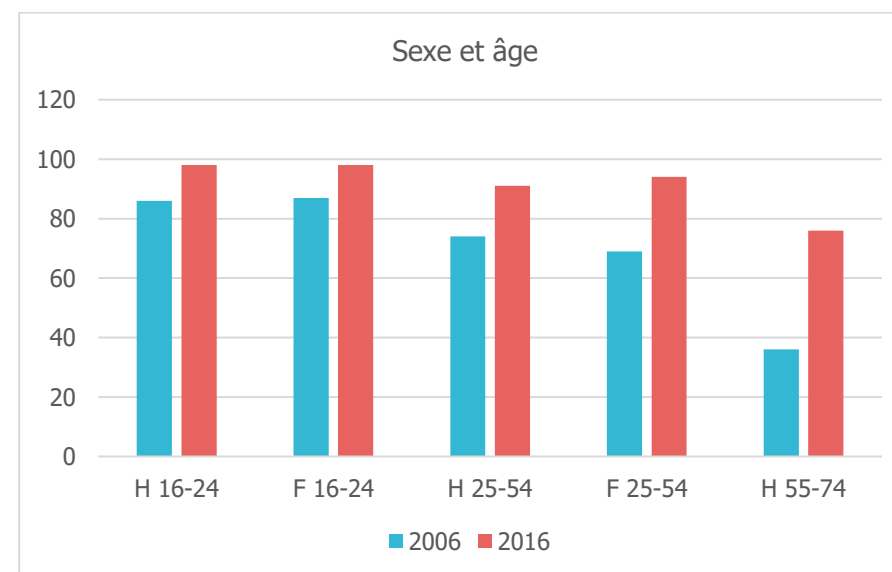
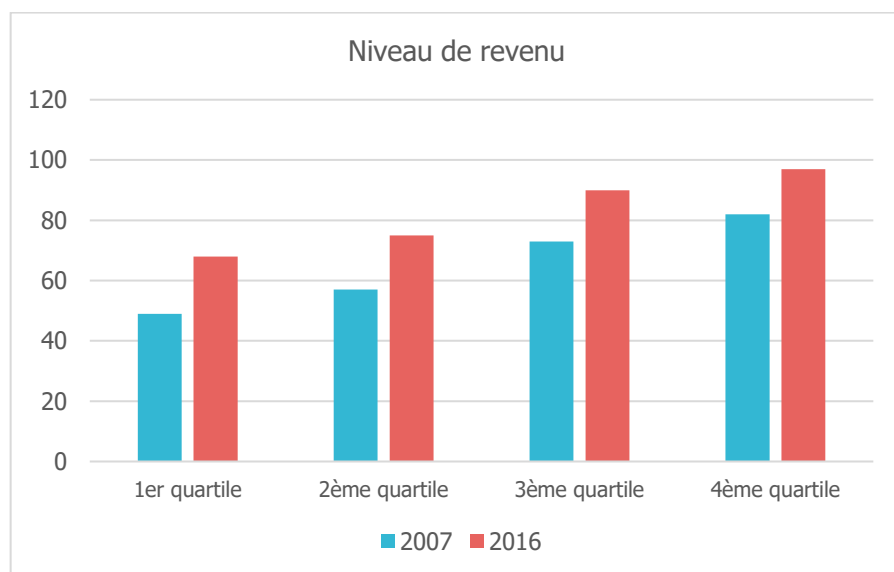
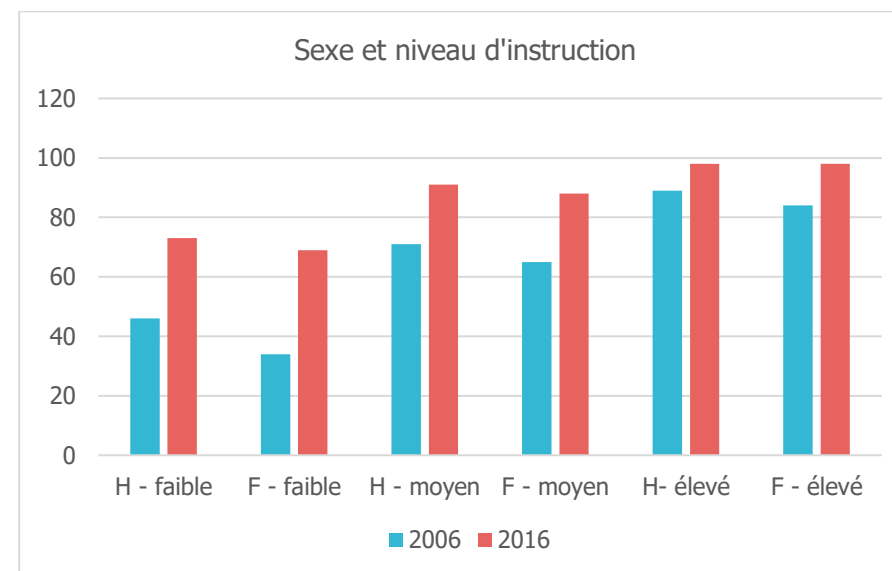
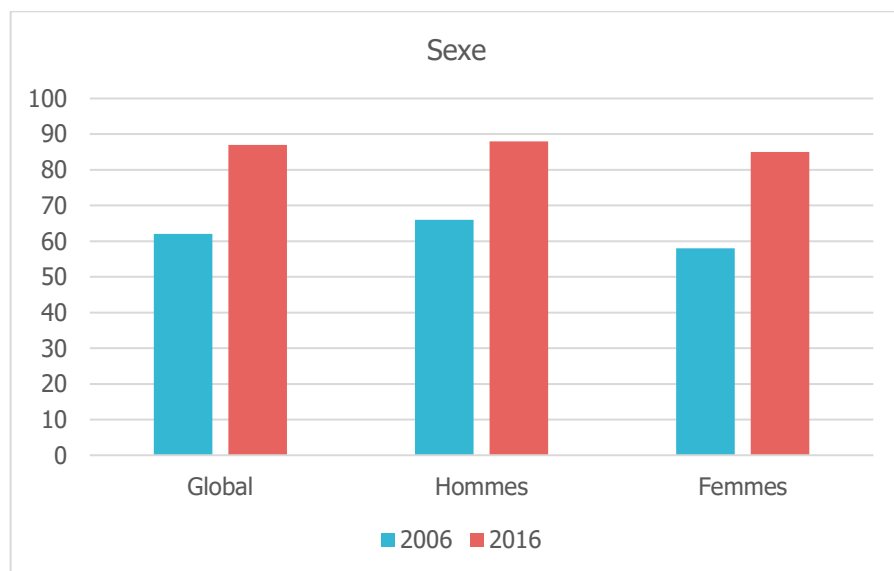
*Légende :*

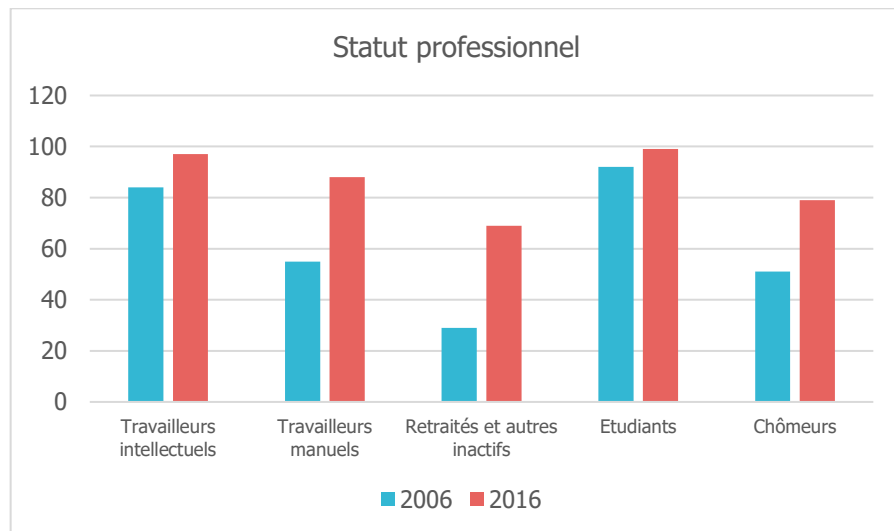
*(\*) Utilisateur d'internet selon Eurostat = Personne qui a utilisé internet au cours des trois derniers mois avant l'enquête.*

*(\*\*) Niveau d'instruction faible = au maximum diplôme du secondaire inférieur (ISCED 0-2) ; moyen = diplôme secondaire ou post-secondaire (ISCED 3-4) ; supérieur = diplôme de l'enseignement supérieur (ISCED 5-6).*

*Sources : Statbel et Eurostat*







Se pose alors cette autre question, essentielle dans le cadre de notre étude : la diffusion des TIC signifie-t-elle forcément une démocratisation dans leur accès et leur usage ? Rien n'est moins sûr. Malgré les progrès considérables accomplis au cours des dernières années, les moins diplômés, les plus âgés et les personnes sans emploi ou sans activité économique (retraités et inactifs) restent les plus exposés à l'exclusion numérique. En outre, comme nous l'avons souligné précédemment, l'écart entre les hommes et les femmes, s'il s'est considérablement réduit, demeure important parmi les personnes plus âgées et/ou les moins diplômées.

<sup>8</sup> Statbel, Enquête sur l'utilisation des TIC par les ménages, 2015.

Aussi, la fracture numérique demeure-t-elle en étroite corrélation avec la situation au regard de l'emploi, le niveau d'instruction et l'âge. Cette constatation prend tout son sens lorsque l'on considère la part de la population belge ne s'étant jamais connectée à internet (11% sur le territoire national, 10% en Région de Bruxelles-Capitale, 10% en Région flamande et 12% en Région wallonne)

- 16% des chômeurs n'ont jamais navigué sur internet (en 2006, 41%), contre 4% des salariés (2006, 20%)<sup>8</sup>
- 29% des personnes à faible niveau d'instruction n'ont jamais utilisé internet, contre seulement 2% des personnes ayant un niveau élevé d'instruction.
- 44% des personnes de 65 à 74 ans n'ont jamais utilisé internet contre 1% seulement des jeunes âgés de 16 à 24 ans.
- 27% des hommes et 34% des femmes entre 55 et 74 ans n'ont jamais utilisé internet. Les inégalités de genre deviennent visibles avec le nombre des années.

Nous venons de le démontrer, malgré la déferlante d'internet sur le pays, certains groupes demeurent « à la marge », ne parvenant pas à accéder aux TIC alors même que ces dernières sont actuellement au cœur des transformations urbaines, actrices à part entière des villes intelligentes de demain (*smart cities*). Si les effets de rattrapage constatés ces dernières années incitent à l'optimisme quant à la réduction bien réelle de la fracture numérique dite de *premier degré*<sup>9</sup>, l'expansion de la diffusion de ces nouvelles technologies amène un autre

<sup>9</sup> La fracture numérique de premier degré désigne les écarts entre les différentes couches de la population dans l'accès aux TIC.

problème que l'on nomme fracture *au second degré* et qui correspond au déplacement des inégalités de l'accès vers les usages.

L'expression *fracture numérique au second degré* désigne une sorte de fracture dans la fracture : les nouveaux clivages ne se situent plus au niveau de l'accès matériel aux TIC, mais parmi les utilisateurs selon les usages qu'ils font, non seulement de ces technologies, mais aussi des services et informations en ligne (Brotcorne & al., 2010).

Partant de ce constat, il apparaît essentiel, dans le cadre de ce diagnostic, de ne pas s'arrêter à une photographie évolutive des inégalités d'accès en mettant également en avant une autre dimension de la fracture numérique par la prise en compte des usages différenciés des TIC de certains groupes sociaux. Ceci est l'objet des deux sections suivantes.

## MISE EN ÉVIDENCE DES VARIABLES CONSTITUTIVES DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE DE PREMIER ET DE SECOND DEGRÉ

Il importe en effet de considérer la fracture numérique dans un sens plus large, pour prendre également en compte les inégalités dans les usages, liées à une inégale répartition des connaissances et des compétences parmi ceux qui sont déjà connectés. Le baromètre de la fracture numérique, mis au point par Statbel dans le cadre du

programme de travail Eurostat, ne mesure pas vraiment l'évolution des usages, mais plutôt celle des utilisations des TIC. Nous pouvons néanmoins déceler quelques grandes tendances dans l'évolution des utilisations d'internet et des TIC au cours des dernières années. Ce sont ces tendances – ajoutées à celles déjà mises en avant dans le point précédent – qui vont nous permettre de dégager les variables constitutives de la fracture numérique *de premier et de second degré*, que nous mettrons en perspective avec les sous-régions bruxelloises. Pour ce faire, nous reprendrons à notre compte les constatations effectuées par Gérard Valenduc dans son analyse statistique de la fracture numérique en Belgique et plus spécifiquement à Bruxelles, en Flandre et en Wallonie (Valenduc, octobre 2010). Nous procéderons à quelques actualisations et ajouterons nos observations.

### L'IMPACT DE LA VARIABLE ÂGE DANS LES USAGES D'INTERNET

Chez les jeunes de 16 à 24 ans on note l'importance des utilisations d'internet liées à la communication et au divertissement comparativement aux autres classes d'âge. Dans toutes autres utilisations (recherche d'informations, démarches administratives, activités commerciales) les 25-34 ans et les 35-44 ans sont plus nombreux que les 16-24 ans<sup>10</sup>. Quant aux plus de 55 ans, ils se distinguent surtout des tranches d'âge précédentes par un moindre recours aux achats en ligne et à la vente en ligne. Ces distinctions

---

<sup>10</sup> Cette observation était significative en 2010 lorsque l'étude statistique de Gérard Valenduc a été menée. En 2016, elle est toujours valable mais les données tendent à

s'homogénéiser entre la classe d'âge des 16-24ans et celles des 24-34ans et des 35-44 ans en ce qui concerne la recherche d'informations notamment.

esquissent, en quelque sorte, les contours d'un « profil jeune », d'un « profil adulte » et d'un « profil senior » dans les utilisations d'internet.

### **L'IMPACT DES VARIABLES ÂGE ET SEXE DANS LES USAGES D'INTERNET**

Les disparités de genre se manifestent surtout quand on les met en relation avec l'âge ou le niveau d'instruction. Certaines utilisations présentent un caractère sexué dans toutes les catégories d'âge : le téléchargement de logiciels et les sites d'enchères sont des activités majoritairement masculines, tandis que la recherche d'informations sur la santé et la nutrition est une activité majoritairement féminine. La lecture de journaux et magazines en ligne, l'utilisation de la web radio ou télé, l'utilisation de jeux, musique et vidéo, les achats en ligne, ainsi que l'interaction avec les pouvoirs publics, ne sont pas des activités sexuées chez les jeunes, mais elles sont plutôt masculines dans les autres tranches d'âge.

### **L'IMPACT DES VARIABLES NIVEAU D'INSTRUCTION ET SEXE DANS LES USAGES D'INTERNET**

D'une manière générale, l'utilisation des services en ligne augmente avec le niveau d'instruction (sauf le divertissement audiovisuel, les sites d'enchère et la publication de contenus). Les disparités de genre se réduisent au fur et à mesure que le niveau d'instruction augmente. Les femmes ayant un faible niveau d'instruction utilisent nettement moins que la moyenne (et significativement moins que les autres femmes) la plupart des services en ligne, sauf le divertissement audiovisuel et la téléphonie sur internet.

### **L'IMPACT DES VARIABLES LIÉES AU STATUT PROFESSIONNEL DANS LES USAGES D'INTERNET**

Les chômeurs recourent significativement moins que la moyenne aux services commerciaux, à l'exception des sites d'enchères ; ils utilisent un peu moins que la moyenne les services informationnels. Pour le reste, ils ne se distinguent pas de la moyenne. La catégorie la plus singulière est celle des travailleurs manuels : à l'exception de la banque en ligne et des sites d'enchères, ils utilisent tous les autres services en ligne nettement moins que la moyenne. L'écart entre travailleurs intellectuels et manuels est important, même pour les services de base.

### **D'AUTRES VARIABLES SIGNIFICATIVES UTILISÉES DANS LE CADRE DU DIAGNOSTIC**

Les bases de données Eurostat révèlent des usages différenciés d'internet en fonction de la nationalité de naissance. Ainsi, les personnes provenant d'un pays hors UE des 28 recourent plus significativement à internet pour des appels téléphoniques ou vidéo que les personnes habitant et étant nées en Belgique. À l'inverse, elles utilisent moins que les autres les services informationnels et les services de banque en ligne. Plus globalement, certaines populations immigrées cumulent des difficultés d'ordre économique, social, et culturel (liées à la maîtrise de la langue par exemple) susceptibles d'influencer leur capacité d'intégration sociale et professionnelle et d'accroître leur vulnérabilité numérique. Ces observations n'étant pas neutres, le choix a été fait de retenir cette variable dans le cadre de ce diagnostic.

Dernière donnée prise en compte, la part du logement social dans l'espace urbain est elle aussi susceptible d'influencer la fracture

numérique. Tout d’abord en raison du fait que les logements sociaux de la Région de Bruxelles-Capitale sont destinés aux personnes isolées ou aux ménages ayant des revenus modestes<sup>11</sup> (c’est à dire à des publics plus vulnérables au niveau économique, social et très certainement numérique) et ensuite dans la mesure où le logement social peut potentiellement devenir un levier d’intervention sur la fracture numérique. Nous reviendrons ultérieurement sur ce point en évoquant des dispositifs innovants mis en place sur d’autres territoires.

Les usages différenciés de l’informatique connectée selon l’âge, le statut professionnel, le niveau d’instruction ou encore le genre (décrits plus haut) sont l’expression de modes de socialisation différenciés et doivent être compris comme le résultat d’un ajustement complexe entre une histoire sociale incorporée et la mobilisation d’un artefact technique qui est lui-même constitué d’une combinatoire de mondes sociaux et culturels (Granjon, 2009). Les agents ne disposent pas tous des mêmes armes pour saisir l’intérêt de l’usage des TIC, leur imputer du sens, s’y ajuster et en retirer d’éventuels bénéfices.

Identifier les territoires les plus concernés par la fracture numérique – ce que nous nous proposons de faire dans la section suivante – ne signifie donc pas uniquement soulever une vulnérabilité en termes d’accès mais aussi en termes d’usage. Il s’agit d’un point important qui impacte fortement la nature des solutions politiques à mettre en œuvre pour réduire la fracture numérique dans ses différentes composantes.

<sup>11</sup> Conformément à ce qui est spécifié sur le site internet de la Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale (SLRB).

## EXTRAPOLATION DES CARACTÉRISTIQUES SOUS-RÉGIONALES DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

En dressant un portrait statistique évolutif de l’état de la fracture numérique en Belgique et dans ses trois grandes régions, les variables constitutives de la fracture numérique de *premier* et de *second degré* ont été dégagées. Partant de celles-ci, nous avons analysé les 19 communes qui composent la Région de Bruxelles-Capitale en utilisant différentes sources statistiques à notre disposition (que nous détaillons dans le tableau ci-dessous). L’objectif étant de se baser sur les caractéristiques des communes afin de proposer une extrapolation des caractéristiques sous-régionales de la fracture numérique.

*Tableau 1 : les sources statistiques utilisées pour effectuer le diagnostic des communes bruxelloises*

| Variables sélectionnées  | Sites de référence, bases de données utilisée | Années |
|--|---|--------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>L’âge (les 65 ans et plus)</li> <li>L’âge croisé avec le sexe (la part des femmes dans les 65 ans et plus)</li> </ul> | IBSA, SPF Économie - Statistics Belgium       | 2016   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Le niveau d’instruction (faible, moyen, élevé)</li> </ul>   | Census 2011 <sup>12</sup>                     | 2011   |

<sup>12</sup> La population prise en compte pour le Census 2011 correspond à l’ensemble des personnes domiciliées en Belgique, c’est-à-dire enregistrées au Registre National. Les

|  |  |      |
|--|--|------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Le niveau d'instruction croisé avec le sexe (femmes ayant un niveau d'instruction faible)</li> <li>Le niveau d'instruction croisé avec le sexe et avec l'âge (femmes de plus de 65 ans ayant un niveau d'instruction faible)</li> </ul> |  |      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Le niveau de revenu (en fonction du revenu médian)</li> </ul>   | IBSA, SPF Economie - Statistics Belgium  | 2016 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Le niveau chômage</li> <li>Le niveau de chômage croisé avec le sexe (taux de chômage des femmes)</li> </ul>   | BNB, SPF Economie - DGSIE (EFT), ACTIRIS, Steunpunt-WSE, calculs Observatoire bruxellois de l'Emploi | 2016 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>La part de bénéficiaires des minima sociaux (RIS et ERIS)</li> </ul>  | Observatoire de la Santé et du Social Bruxelles-Capitale   | 2015 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Le niveau de l'inactivité</li> </ul>  | Steunpunt werk   | 2015 |

demandeurs d'asile inscrits au registre d'attente sont ainsi inclus dans la population. Cette définition, préconisée par Eurostat, l'Office statistique de l'Union européenne, a été privilégiée pour permettre des comparaisons entre États. Elle diffère cependant de la définition de la population de droit ayant cours en Belgique, qui elle, exclut les demandeurs d'asile.

|   |  |      |
|---|--|------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>La population étrangère hors UE des 28</li> </ul>    | IBSA, SPF Economie - Statistics Belgium                      |      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>L'importance du parc de logements sociaux</li> </ul> | IBSA, Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale | 2016 |

Au regard des variables sélectionnées et en recoupant les données statistiques recueillies, **le profil des 19 communes de la Région a été dressé, ce qui a permis d'évaluer l'ordre de grandeur de la précarité numérique pour chacune d'entre elles.** En guise d'exemple, le tableau n°2 (ci-dessous) reprend le cas de la commune de Molenbeek-Saint-Jean qui présente une forte « probabilité de précarité numérique ».

Ce Censur 2011 est également le premier recensement réalisé exclusivement à l'aide de bases de données administratives, tandis que pour les précédents, la population était directement interrogée. Par conséquent, cela rend plus difficile la comparaison avec certaines données collectées par enquête.

Les statistiques présentées sont à considérer avec précaution dans la mesure où la part de données non renseignées peut, selon les cas, avoisiner les 15%.

Tableau 2 : évaluation de la vulnérabilité de la commune de Molenbeek en termes d'accès et d'usage des TIC

| Commune de Molenbeek-Saint-Jean | Variables impactant la fracture numérique                           |            |
|---------------------------------|---|------------|
|                                 | Taux de chômage   | Très élevé |
|                                 | Taux de chômage des femmes  | Très élevé |
|                                 | % de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)                     | Très élevé |
|                                 | Part de la population ayant un niveau d'instruction limité          | Très élevé |
|                                 | Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité                | Très élevé |
|                                 | Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité | Très élevé |
|                                 | Part d'étrangers (hors UE28)  | Très élevé |
|                                 | Part de la population ayant un niveau de revenu faible              | Elevé      |
|                                 | Part de logements sociaux   | Elevé      |
|                                 | Taux d'inactivité   | Moyen      |
|                                 | Part des femmes dans les 65 ans et plus                             | Moyen      |
|                                 | Part des personnes de plus de 65 ans                                | Faible     |

Les fiches par communes (voir chapitre suivant) comprennent un tableau plus complet. Au niveau (très élevé, élevé, moyen, faible, très faible) viennent s'ajouter :

- Le seuil à partir duquel on considère qu'un indicateur se situe à tel ou tel niveau.
- Le taux pour la commune concernée (pourcentage).
- La valeur numérique à laquelle renvoie ce taux (il s'agit souvent d'un nombre de personnes quand on parle du taux de chômage, de la part d'étrangers, du taux d'inactivité, etc. mais il peut également s'agir d'un revenu quand on parle de revenu médian,

ou d'un nombre de logements sociaux pour 100 habitants quand on parle de la part de logements sociaux).

Au départ des données proposées dans le *monitoring des quartiers* de l'IBSA, nous avons ensuite identifié les quartiers les plus « à risque » partant du principe que certaines communes présentent une grande hétérogénéité dans la répartition de leur population. Pour ce faire, l'analyse a dû se limiter aux données disponibles, à savoir :

- La part des 65 ans et plus dans la population.
- La part des femmes de 65 ans et plus dans la population.
- Le taux de chômage.
- Le taux de chômage des femmes.
- Le revenu médian.
- Le nombre de logements sociaux pour 100 ménages.

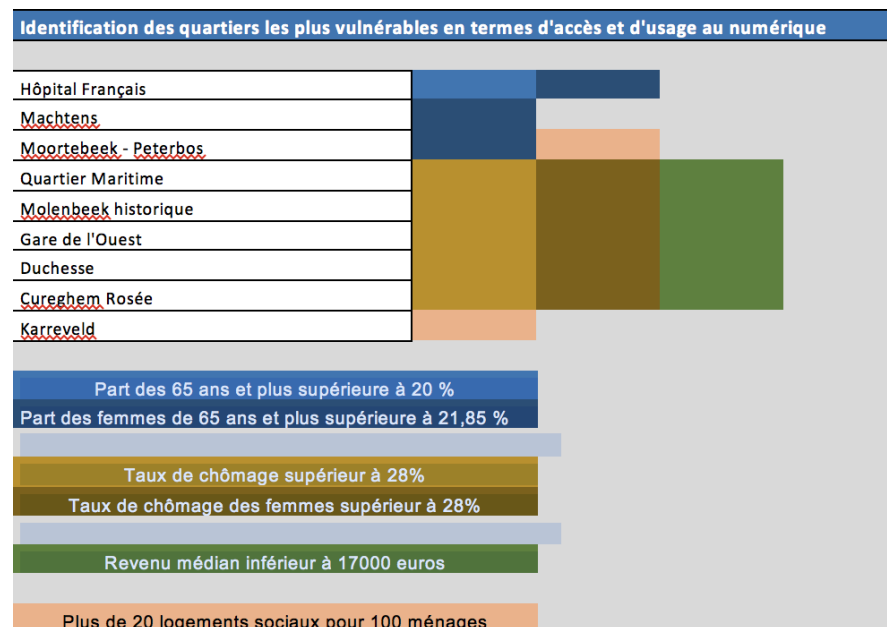
Pour reprendre le cas de la commune de Molenbeek-Saint-Jean, nous avons obtenu le découpage présenté dans la tableau 3.

En partant de ces données et dans une visée comparative, **une note moyenne comprise entre 1 et 5 a été attribuée à chaque commune** (sachant que 1 équivaut à un facteur de risque très faible et 5 à un facteur de risque très élevé) Ainsi, plus le score s'approche de 5, plus la vulnérabilité numérique est importante.

Pour la commune de Molenbeek-Saint-Jean, il s'élève à 4.3.



Tableau 3 : les quartiers les plus vulnérables dans la commune de Molenbeek



Des fiches par commune ont été conçues afin de détailler, sur les différentes zones du périmètre d'étude, l'offre de services numériques proposée et de la mettre en parallèle avec les caractéristiques sociodémographiques et de précarité numérique.

# CARTOGRAPHIE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE : FICHES PAR COMMUNE

---

Partant de l'extrapolation des caractéristiques sous-régionales de la fracture numérique, des *fiches par commune* ont été conçues. Elles mettent en lumière l'état de précarité numérique supposé de chacune d'entre elles, les caractéristiques de leur vulnérabilité et les quartiers les plus concernés.

À ce travail de découpage des zones urbaines a été joint un recensement de l'offre de services numériques dans les 19 communes de la Région avec pour objectif d'analyser dans quelle mesure les besoins identifiés sur les territoires étaient satisfaits ou nécessitaient encore de l'être.

Au-delà de l'intérêt pour notre étude, cartographier l'offre à Bruxelles est essentiel dans la mesure où cela permet :

- **d'améliorer la lisibilité de l'offre sur un territoire pour faciliter l'orientation des usagers**

L'élaboration d'une cartographie à disposition de l'ensemble des acteurs bruxellois doit permettre aux différentes structures publiques et associatives d'orienter en connaissance de cause les personnes qu'elles accompagnent ayant des besoins numériques. Ceci permet aussi aux acteurs du numérique de mieux connaître l'offre existante.

- **d'assurer un maillage du territoire bruxellois**

Il existe une multitude d'offres en Région de Bruxelles-Capitale. Pourtant, comme le soulignait déjà le rapport *Propositions pour un plan national e-inclusion horizon 2020* (Brotcorne & Valenduc, 2013), le manque de visibilité est un obstacle majeur au travail de réseau. En identifiant les différents acteurs qui contribuent à lutter pour l'inclusion numérique, le travail de cartographie permet d'initier une dynamique de réseau et de favoriser les partenariats entre les différentes parties prenantes : acteurs du numérique, acteurs culturels, de l'insertion socioprofessionnelle, de l'action sociale, etc.

Dans le cadre de la présente étude, identifier l'offre de services à disposition a consisté à recenser plusieurs éléments.

1 - L'accès à l'équipement : équipement personnel (les lieux de vente de matériel reconditionné ou d'occasion et de réparation de matériel) et équipement public (lieux dits de libre accès, qui mettent à disposition des personnes du matériel numérique).

2 - L'accès à la connexion avec l'identification des points de connexion au wifi public, que chacun peut utiliser avec son propre matériel.

3 - L'accès à la formation au numérique. La cartographie comprend les structures offrant des formations au numérique permettant l'acquisition de compétences de base et de compétences plus avancées.

En ce qui concerne les lieux de formation et d'accès libre autonome ou accompagné, cette première identification a été faite par l'équipe de recherche à partir des informations recueillies par le réseau CABAN d'une part, et par le site Bruxelles social (<https://social.brussels/>), élaboré par l'ASBL Centre de Documentation et de Coordination Sociales (CDCS-CMDC), qui recense les organisations et services sociaux / santé actifs en Région de Bruxelles-Capitale. Le choix a été fait de recenser uniquement les acteurs, publics ou associatifs, ayant une visée sociale. Ceci permet d'éviter une information trop importante remettant en cause la lisibilité de la cartographie et de rendre immédiatement disponible l'information pertinente pour le public cible, c'est-à-dire les personnes cumulant précarité sociale et précarité numérique.

Les points de wifi public ont été recensés, quant à eux, par La Ville de Bruxelles et le CIRB sur un site internet spécifique dédié à cet effet – <http://wifi.brussels> – les accès publics gratuits.

Ce travail de mise en perspective de l'offre de services numériques avec les vulnérabilités des zones urbaines (communes et quartiers) a débouché sur :

- Les 19 *fiches par communes* ci-après,
- Une fiche synthétique en annexes, intitulée : « Vulnérabilité des communes et de leurs quartiers mise en parallèle avec l'offre de services numériques proposée (hotspots, EPN et autres) »

- Cinq cartes de la Région de Bruxelles-Capitale en annexes, respectivement : « Le niveau de vulnérabilité numérique des communes mis en perspective avec l'offre de services numériques » ; « Superposition des indices de vulnérabilité numérique au sein des quartiers et offre de services numériques » ; « Vulnérabilité numérique des quartiers selon l'âge et le sexe de la population mise en perspective avec l'offre de services numériques » ; « Vulnérabilité numérique des quartiers selon la situation socio-économique et le sexe de la population mise en perspective avec l'offre de services numériques » ; « Vulnérabilité numérique des quartiers selon l'importance du parc en logements sociaux, mise en perspective avec l'offre de services numériques ».

L'idéal serait de poursuivre cette démarche de cartographie. Sur base de ce premier recensement à l'aide des acteurs de terrain, il serait pertinent de réaliser une enquête par questionnaire auprès de l'ensemble des structures identifiées ainsi que d'autres structures susceptibles de proposer des services en la matière afin de cerner plus précisément les services proposés : communes, bibliothèques et médiathèques, CPAS, maisons de quartiers, maisons pour l'emploi, Missions Locales, etc.

**Chacune des 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale fait l'objet d'une fiche récapitulative composé de trois parties :**

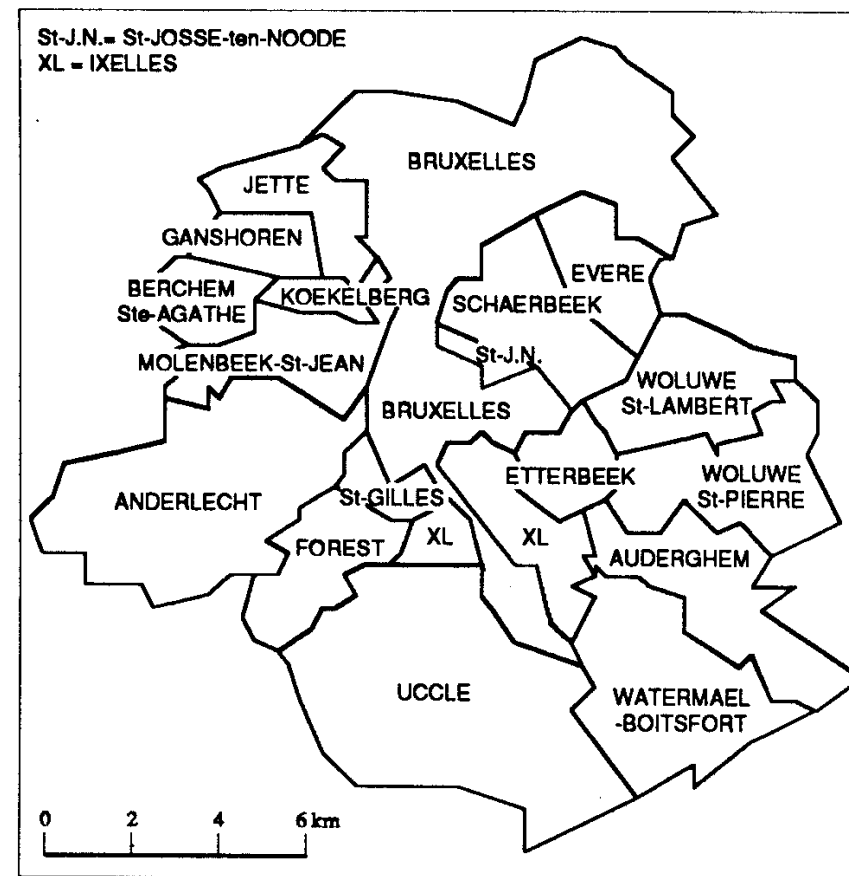
1 - Niveau de précarité numérique (évalué selon la méthodologie présentée dans le chapitre *Extrapolation des caractéristiques sous-régionales de la fracture numérique*).

2 - Recensement des services numériques proposés sur la commune (bornes d'accès wifi gratuit, EPN et autres structures intervenant dans le champ de l'inclusion numérique).

3 – Mise en exergue de points forts et de points de vigilance en fonction des observations effectuées dans les deux points précédents.

Ces fiches par commune offrent un aperçu des initiatives existantes en matière de lutte contre la fracture numérique au regard des caractéristiques des territoires concernés et des besoins identifiés sur chacun d'entre eux.

## RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE



# ANDERLECHT



| Variables impactant la fracture numérique                           | Niveau     | Seuil         | % à Anderlecht | Nbr         |
|---|------------|---------------|----------------|-------------|
| Part de la population ayant un niveau d'instruction limité          | Très élevé | > 51%         | 53,8%          | 35817       |
| Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité                | Très élevé | > 51%         | 53,8%          | 17.326      |
| Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité | Très élevé | > 75%         | 77,3%          | 4854        |
| Taux de chômage   | Elevé      | 20-24%        | 20,3%          | 10986       |
| Taux de chômage des femmes  | Elevé      | 20-24%        | 21,8%          | 5116        |
| % de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)                     | Elevé      | 06-08%        | 6,5%           | 5491        |
| Part d'étrangers (hors UE28)  | Elevé      | 11-13%        | 12,8%          | 15006       |
| Part de logements sociaux   | Elevé      | 8 à 10 *      |                | 10 *        |
| Part de la population ayant un niveau de revenu faible              | Elevé      | 17000-19000** |                | 17757 euros |
| Part des personnes de plus de 65 ans                                | moyen      | 12-14%        |                |             |
| Part des femmes dans les 65 ans et plus                             | moyen      | 59-60,5%      |                |             |
| Taux d'inactivité   | Faible     | 34-36%        |                |             |

\* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

\*\* En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

## Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| Scherdemael  |  |  |  |  |
| Neerpede   |  |  |  |  |
| Vogelenzang - Erasme                                   |  |  |  |  |
| Moortebeek - Peterbos                                  |  |  |  |  |
| Cureghem Rosée   |  |  |  |  |
| Cureghem Bara  |  |  |  |  |
| Cureghem Vétérinaire                                   |  |  |  |  |
| Anderlecht Centre                                      |  |  |  |  |
| Bon Air  |  |  |  |  |
| Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %              |  |  |  |  |
| Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 % |  |  |  |  |
| Taux de chômage supérieur à 28%                        |  |  |  |  |
| Taux de chômage des femmes supérieur à 28%             |  |  |  |  |
| Revenu médian inférieur à 17000 euros                  |  |  |  |  |
| Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages          |  |  |  |  |

Score global (indicateur de vulnérabilité numérique)\* :

3.9

\*Une note moyenne de vulnérabilité numérique a été attribuée à chaque commune en fonction du niveau d'importance de chaque indicateur (« très faible » = 1, « faible » = 2, « moyen » = 3, « élevé » = 4 et « très élevé » = 5). Plus le score obtenu s'approche de 5, plus la vulnérabilité numérique est considérée comme importante.

| LES POINTS D'ACCES AU WIFI GRATUIT        |                       |                           |
|---|-----------------------|---------------------------|
| Nom du site                               | Lieu installation     | Quartier                  |
| Actiris Anderlecht                        | Rue Birmingham, 225   | INDUSTRIE BIRMINGHAM      |
| Bibliothèque francophone                  | Rue du Chapelain, 1-7 | ANDERLECHT CENTRE - WAYEZ |
| Bibliothèque néerlandophone               | Rue Saint-Guidon, 95  | ANDERLECHT CENTRE - WAYEZ |
| Maison communale                          | Place du conseil, 1   | CUREGHEM BARA             |
| Métro Bizet / Métro Ceria / Métro La Roue |                       | BIZET - ROUE - CERIA      |
| Métro Clémenceau                          |                       | CUREGHEM BARA             |
| Métro Delacroix                           |                       | DUCHESSE                  |
| Métro Eddy Merckx / Métro Erasme          |                       | VOGELENZANG - ERASME      |
| Métro Saint-Guidon                        |                       | ANDERLECHT CENTRE - WAYEZ |
| Place du Conseil                          | Place du conseil, 1   | CUREGHEM BARA             |

| LES OFFRES DE SERVICES NUMERIQUES      |                      |   |   |                         |        |   |
|--|----------------------|---|---|-------------------------|--------|---|
| Nom officiel                           | Quartier             | Offre de services numériques  | Public  | Langue                  | Statut | Mission globale   |
| AUBERGE NUMERIQUE D'ANDERLECHT         | CUREGHEM ROSEE       | Accès libre, animateur encadrant  | Tout public                                       | Français                | ASBL   | Mission locale - formation et emploi  |
| CYBER 53                               | CUREGHEM ROSEE       | Centre multimédia, formation-initiation courte à l'informatique et à internet   | Demandeurs d'emploi                               | Français                | ASBL   | Insertion socioprofessionnelle  |
| CENTRE DE JEUNES D'ANDERLECHT          | CUREGHEM BARA        | Accès libre, atelier informatique (soutien scolaire) / projet informatique, projet vidéo et musical / mise à disposition du matériel pour d'autres asbl | Jeunes  | Français                | ASBL   | Aide à la jeunesse  |
| CENTRE D'ACTION SOCIALE GLOBALE (CASG) | DE LA ROUE           | Accès aux outils informatiques, web, bureautiques / Formations gratuites chaque vendredi  | Personnes aidées par un service social            | Non spécifié            | ASBL   | Action sociale  |
| MAKS MEDIA ACTIE KUREGEM STAD          | CUREGHEM VETERINAIRE | Accès libre et accompagné, formation-initiation et ateliers numériques spécifiques en tout genre visant à l'émancipation digitale                       | Tout public en premier lieu habitants du quartier | Français et néerlandais | ASBL   | Insertion socioprofessionnelle - Initiative locale de développement de l'emploi |
| IDÉE 53                                | CUREGHEM ROSEE       | Formation-initiation numérique; assistance à la rédaction de CV pour la recherche d'emploi  | Demandeurs d'emploi                               | Français                | ASBL   | Insertion socioprofessionnelle EFT  |

**Points forts**

- L'offre de services numériques est étroitement liée à l'insertion socioprofessionnelle ce qui correspond aux besoins identifiés sur la commune. On trouve des actions ciblées vers des publics vulnérables, telles que les femmes d'origine étrangère (IDEE 53).
- Un EPN implanté dans une maison de jeunes dont les activités sont axées sur la créativité et la promotion de la solidarité peut contribuer à pallier les inégalités d'accès à la culture dans un quartier identifié comme précarisé.
- Au sein de l'asbl MAKs, une offre de services diversifiée qui se fixe très clairement un objectif d'inclusion numérique (mentionné sur leur site internet).
- Des structures implantées au sein de quartiers vulnérables (fort taux de chômage, revenu médian faible).

**Points de vigilance**

- Absence d'offre spécifique pour les personnes plus âgées qui sont pourtant bien représentées au sein de la commune d'Anderlecht. Pas de structures implantées dans les quartiers de Scherndemael, Neerpede et Vogelenzang (à l'exception d'un hotspot wifi dans une station de métro, ce qui est peu significatif).
- Des sites internet qui ne sont pas à jour (Centre de jeunes) et/ou qui ne contiennent pas d'informations précises sur l'offre de services numériques (IDEE 53).
- Des horaires parfois limités (Auberge numérique : le lundi et le mercredi matin uniquement. Il semblerait par ailleurs que l'activité de cette asbl soit actuellement en suspens, faute de locaux).
- Les offres pour demandeurs d'emploi sont pertinentes car adaptées aux caractéristiques des quartiers, mais elles sont également excluantes pour d'autres types de publics également concernés par la précarité numérique (d'où la nécessité de décliner l'offre disponible et de conserver des services ouverts à tous les publics).

# AUDERGHEM



| Variables impactant la fracture numérique                           | Niveau      | Seuil      | % à Auderghem | Nbr  |
|---|-------------|------------|---------------|------|
| Part des personnes de plus de 65 ans                                | Très élevé  | > 16%      | 16,2%         | 5385 |
| Part des femmes dans les 65 ans et plus                             | Elevé       | 60,5-62%   | 61,9%         | 3332 |
| Taux d'inactivité   | Moyen       | 37-40%     |               |      |
| Part de la population ayant un niveau d'instruction limité          | Faible      | 27-35%     |               |      |
| Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité                | Faible      | 27-35%     |               |      |
| Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité | Faible      | 51-59%     |               |      |
| % de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)                     | Faible      | 2-4%       |               |      |
| Part d'étrangers (hors UE28)  | Faible      | 7-9%       |               |      |
| Part de logements sociaux   | Faible      | 5-6 *      |               |      |
| Taux de chômage   | Très faible | < 12%      |               |      |
| Taux de chômage des femmes  | Très faible | < 12%      |               |      |
| Part de la population ayant un niveau de revenu faible              | Très faible | > 23000 ** |               |      |

\* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

\*\* En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

## Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :

|  |  |
|--|--|
| Transvaal  |  |
| Chant d'oiseau   |  |
| Trois Tilleuls   |  |
| Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %              |  |
| Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 % |  |
| Taux de chômage supérieur à 28%                        |  |
| Taux de chômage des femmes supérieur à 28%             |  |
| Revenu médian inférieur à 17000 euros                  |  |
| Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages          |  |

Score global (indicateur de vulnérabilité numérique)\* :

2.3

\*Une note moyenne de vulnérabilité numérique a été attribuée à chaque commune en fonction du niveau d'importance de chaque indicateur (« très faible » = 1, « faible » = 2, « moyen » = 3, « élevé » = 4 et « très élevé » = 5). Plus le score obtenu s'approche de 5, plus la vulnérabilité numérique est considérée comme importante.



### LES POINTS D'ACCES AU WIFI GRATUIT

| Nom du site                   | Lieu installation           | Quartier                         |
|-------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| Centre culturel d'Auderghem   | Boulevard du souverain, 183 | AUDERGHEM CENTRE                 |
| Métro Beaulieu / Métro Hankar |                             | CHAUSSEE DE WAVRE - SAINT-JULIEN |
| Métro Delta                   |                             | DELTA                            |
| Métro Demey                   |                             | AUDERGHEM CENTRE                 |
| Métro Hermann Debroux         |                             | TRANSVAAL                        |

### LES OFFRES DE SERVICES NUMERIQUES

| Nom officiel                  | Quartier  | Offre de services numériques  | Public       | Langue           | Statut | Mission                               |
|-------------------------------|-----------|---|--------------|------------------|--------|---------------------------------------|
| MAISON DES JEUNES D'AUDERGHEM | TRANSVAAL | Accès libre / cours débutants, cours avancés, cours images et photos, cours tablette, permanence. | Non spécifié | Français         | ASBL   | Aide à la jeunesse                    |
| LE PAVILLON                   | TRANSVAAL | Accès libre, formation-initiation informatique et internet  | Non spécifié | Français-anglais | ASBL   | Cohésion sociale - maison de quartier |

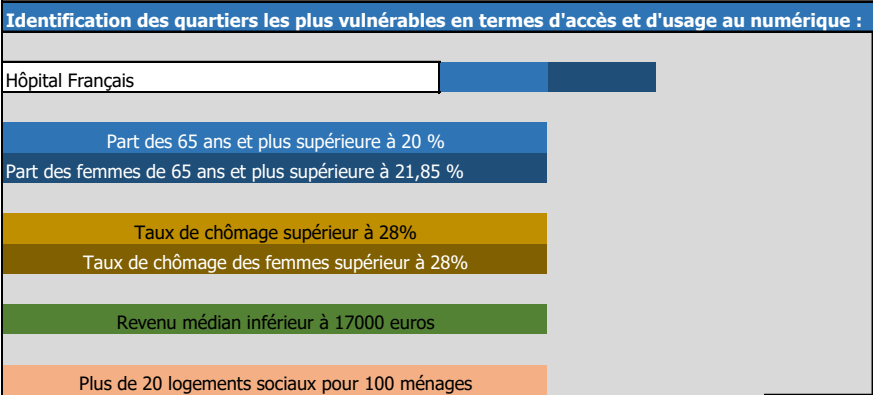
#### Points forts

- Une maison des jeunes implantée dans un quartier vieillissant, ce qui peut constituer un atout en termes de renforcement des liens intergénérationnels. Il semblerait que les projets liés à l'usage des TIC au sein de la maison de quartier Le pavillon soit menés en collaboration avec l'EPN de la Maison des Jeunes.
- Des cours d'initiation aux TIC et à l'informatique tout public au sein de la maison des jeunes qui est implantée dans un quartier caractérisé par une population âgée et/ou résidant dans le parc social (Transvaal).

#### Points de vigilance

- Placer un EPN au sein d'une maison des jeunes pourrait être source d'exclusion pour les populations âgées de la commune (à voir dans la pratique).
- Au sein de la Maison des Jeunes, l'offre est peu onéreuse mais payante tout de même (20 euros par trimestre) ce qui peut décourager les publics les plus précaires.
- Des horaires limités pour la permanence de l'EPN (le mardi et le jeudi de 16h à 18h).
- Le site internet de la mairie d'Auderghem ne mentionne pas d'offre de services numériques au sein de la maison de quartier Le Pavillon.
- Des points d'accès au wifi gratuit principalement proposés dans les arrêts de métro.

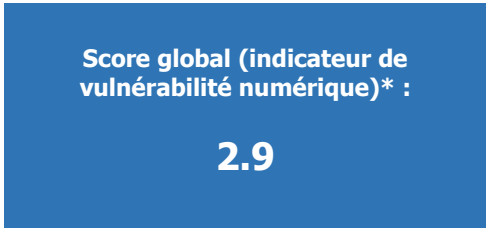
# BERCHEM SAINTE AGATHE



| Variables impactant la fracture numérique                           | Niveau      | Seuil         | % à BSA | Nbr   |
|---|-------------|---------------|---------|-------|
| Part des personnes de plus de 65 ans                                | Elevé       | 14-16%        | 15,60%  | 3.772 |
| Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité                | Elevé       | 43-51%        | 43,60%  | 3.612 |
| Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité | Elevé       | 67-75%        | 67,90%  | 1040  |
| Part de logements sociaux   | Elevé       | 8-10 *        |         | 8,1 * |
| Part des femmes dans les 65 ans et plus                             | Moyen       | 59-60,5%      |         |       |
| Part de la population ayant un niveau d'instruction limité          | Moyen       | 35-43%        |         |       |
| Taux de chômage   | Moyen       | 16-20%        |         |       |
| Taux de chômage des femmes  | Moyen       | 16-20%        |         |       |
| % de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)                     | Faible      | 2-4%          |         |       |
| Part d'étrangers (hors UE28)  | Faible      | 7-9%          |         |       |
| Part de la population ayant un niveau de revenu faible              | Faible      | 21000-23000** |         |       |
| Taux d'inactivité   | Très faible | < 34%         |         |       |

\* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

\*\* En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)



\*Une note moyenne de vulnérabilité numérique a été attribuée à chaque commune en fonction du niveau d'importance de chaque indicateur (« très faible » = 1, « faible » = 2, « moyen » = 3, « élevé » = 4 et « très élevé » = 5). Plus le score obtenu s'approche de 5, plus la vulnérabilité numérique est considérée comme importante.

| LES POINTS D'ACCES AU WIFI GRATUIT |                          |                              |
|------------------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Nom du site                        | Lieu installation        | Quartier                     |
| Actiris Berchem Sainte-Agathe      | Chaussée de Gand, 1154   | BERCHEM SAINTE-AGATHE CENTRE |
| CPAS Berchem Sainte-Agathe         | Avenue du Roi Albert, 33 | POTAARDE                     |
| Ecole Communale                    | Place du roi baudoin, 3  | BERCHEM SAINTE-AGATHE CENTRE |
| Maison communale                   | Avenue du roi Albert, 33 | POTAARDE                     |
| Maison de la participation         | Chaussée de Gand, 1128   | BERCHEM SAINTE-AGATHE CENTRE |
| Place roi Baudoin                  | Place du roi Baudoin     | POTAARDE                     |
| Service jeunesse                   | Avenue du roi Albert, 23 | POTAARDE                     |

| LES OFFRES DE SERVICES NUMERIQUES                                     |                              |   |  |              |                          |                     |
|---|------------------------------|---|--|--------------|--------------------------|---------------------|
| Nom officiel  | Quartier                     | Activité  | Public                                 | Langue       | Statut                   | Mission             |
| EPN BERCHEM-SAINTE-AGATHE ECOLE COMMUNALE                             | BERCHEM SAINTE-AGATHE CENTRE | Accès libre / initiation informatique, web, bureautique, création de contenus web / formations continues (Word, Excel) / logiciels libres | Jeunes de l'école et seniors en soirée | Non spécifié | Service public - commune | Activités scolaires |
| COMMUNE BERCHEM-SAINTE-AGATHE - ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE BIBLIOBERCHEM | BERCHEM SAINTE-AGATHE CENTRE | Accès libre / initiation web, multimédia, à la création de contenus web   | Tout public inscrit à la bibliothèque  | Français     | Service public - commune | Bibliothèque        |
| ACTIONS & SAVOIRS   | BERCHEM SAINTE-AGATHE CENTRE | Formation-initiation à l'informatique   | Tout public                            | Français     | ASBL                     | Action sociale      |
| BENELUX AFRO CENTER (BAC)   | BERCHEM SAINTE-AGATHE CENTRE | Formation-initiation et formations qualifiantes dans le secteur de TIC  | Jeunes africains                       | Français     | ASBL                     | Action sociale      |

**Points forts**

- L'offre de services numériques (initiation à l'usage d'internet et aux logiciels de bureautique) est adaptée au profil de la population de la commune (population plutôt âgée, importante part de femmes ayant un niveau d'instruction limité).
- Les horaires de l'*EPN biblioberchem* (lundi jusqu'à 20h et samedi jusqu'à 13h) permettent de toucher un public plus important.
- Existence d'une offre pour les seniors au sein de l'école communale (alors que les plus de 65 ans sont nombreux sur la commune).
- Les points d'accès au wifi gratuit couvrent des besoins variés : école, centres sociaux, places publiques, maison communale, service jeunesse...

**Points de vigilance**

- L'offre de services numériques proposée par *Actions et Savoirs* n'est pas mentionnée sur leur site internet (qui n'est pas à jour).
- L'asbl *BAC* met en avant ses actions en faveur de la solidarité numérique Nord-Sud (lancement de « classes numériques » et vente de PC d'occasion en RDC) mais ne donne pas d'informations sur ses actions sur le territoire belge.
- L'accès à l'*EPN Biblioberchem* nécessite une inscription préalable à la bibliothèque ce qui peut être un frein pour les publics issus des classes les plus populaires (l'usage des bibliothèques reste en effet une activité sélective du point de vue socio-professionnel).

# BRUXELLES



| Variables impactant la fracture numérique                           | Niveau      | Seuil         | % à Bxl | Nbr         |
|---|-------------|---------------|---------|-------------|
| Part d'étrangers (hors UE28)  | Très élevé  | > 13          | 14,20%  | 25322       |
| Part de la population ayant un niveau d'instruction limité          | Elevé       | 43-51%        | 45,30%  | 42783       |
| Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité                | Elevé       | 43-51%        | 45,50%  | 21437       |
| Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité | Elevé       | 67-75%        | 67,30%  | 4631        |
| Taux de chômage   | Elevé       | 20-24%        | 20%     | 15922       |
| Taux de chômage des femmes  | Elevé       | 20-24%        | 20,70%  | 7019        |
| Taux d'inactivité   | Elevé       | 40-43%        | 40,50%  | 49772       |
| Part de la population ayant un niveau de revenu faible              | Elevé       | 17000-19000** |         | 17534 euros |
| Part de logements sociaux   | Elevé       | 8-10 *        |         | 9,4 *       |
| % de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)                     | Moyen       | 4-6%          |         |             |
| Part des personnes de plus de 65 ans                                | Faible      | 10-12%        |         |             |
| Part des femmes dans les 65 ans et plus                             | Très faible | < 57,5%       |         |             |

\* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

\*\* En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

| Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique : |  |  |  |
|---|--|--|--|
| Boondael  |  |  |  |
| Vieux Laeken Ouest  |  |  |  |
| Vieux Laeken Est  |  |  |  |
| Quartier Maritime   |  |  |  |
| Quartier Nord   |  |  |  |
| Anneessens  |  |  |  |
| Stalingrad  |  |  |  |
| Marolles  |  |  |  |
| Heysel  |  |  |  |
| Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %   |  |  |  |
| Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 %  |  |  |  |
| Taux de chômage supérieur à 28%   |  |  |  |
| Taux de chômage des femmes supérieur à 28%  |  |  |  |
| Revenu médian inférieur à 17000 euros   |  |  |  |
| Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages   |  |  |  |

Score global (indicateur de vulnérabilité numérique)\* :

3.6

\*Une note moyenne de vulnérabilité numérique a été attribuée à chaque commune en fonction du niveau d'importance de chaque indicateur (« très faible » = 1, « faible » = 2, « moyen » = 3, « élevé » = 4 et « très élevé » = 5). Plus le score obtenu s'approche de 5, plus la vulnérabilité numérique est considérée comme importante.

| LES POINTS D'ACCES AU WIFI GRATUIT            |                                   |                       |
|---|-----------------------------------|-----------------------|
| Nom du site                                   | Lieu installation                 | Quartier              |
| Actiris Bruxelles                             | Boulevard d'anvers, 26            | BEGUINAGE - DIXMUDE   |
| Actiris, observatoire de l'emploi             | Rue royale, 145                   | NOTRE-DAME AUX NEIGES |
| BIP Bruxelles                                 | Place royale, 2                   | QUARTIER ROYAL        |
| Bruxelles environnement                       | Tour et Taxis                     | QUARTIER MARITIME     |
| Bruxelles formation - carrefour site          | Bd bischoffsheim, 22-25           | NOTRE-DAME AUX NEIGES |
| Bruxelles formation - site botanique          | Boulevard Adolphe Max, 157        | MARTYRS               |
| Cabinet ministériel                           | Boulevard du régent, 21           | QUARTIER ROYAL        |
| Cabinet Ministre Président                    | Rue ducale, 7                     | QUARTIER ROYAL        |
| CIRB  | Avenue des arts, 21               | QUARTIER EUROPEEN     |
| Centrale for contemporary art                 | Place sainte-catherine, 44        | DANSAERT              |
| Centre sportif de Neder-Over-Heembeek         | Petit chemin vert, 99             | HEEMBEEK              |
| Centre sportif de Haren                       | Rue du Hall des sports, 15        | HAREN                 |
| Centre Administratif                          | Boulevard ansbach, 6              | GRAND-PLACE           |
| Erasmushogeschool                             | Rue des six jeton, 70             | ANNESSENS             |
| Grand-Place                                   | Grand-place                       | GRAND PLACE           |
| Facultés Universitaires Saint-Louis           | Boulevard du jardin botanique, 43 | MARTYRS               |
| Haute Ecole Francisco Ferrer - Brugmann       | Place Arthur Van Gehuchten, 4     | HEYSEL                |
| Haute Ecole Francisco Ferrer – Palais du Midi | Rue de la fontaine, 4             | STALINGRAD            |
| Haute Ecole Francisco Ferrer – Terre-Neuve    | Rue terre neuve, 116              | STALINGRAD            |
| Hotel de ville                                | Grand place                       | GRAND PLACE           |
| HUB Ehsal Campus                              | Rue d'assault, 4                  | GRAND PLACE           |
| Palais du midi                                | Avenue de Stalingrad, 47          | STALINGRAD            |
| Pavillon senior Léopold                       | Square Prince Léopold             | HOUBA                 |
| Pavillon senior Omer Van Audenhove            | Parc du cinquantenaire            | CINQUANTENAIRE        |
| Place de la Bourse                            | Place de la Bourse                | DANSAERT              |
| Place de la monnaie                           | Place de la monnaie               | GRAND PLACE           |
| Place du jeu de balle                         | Place du jeu de balle             | MAROLLES              |
| Place Emile Bockstael                         | Place Emile Bockstael             | VIEUX LAEKEN OUEST    |
| Place Rogier                                  | Place Rogier                      | QUARTIER NORD         |

|   |                            |                     |
|---|----------------------------|---------------------|
| Place Royale                            | Place royale               | QUARTIER ROYAL      |
| Place Rouppe                            | Place Rouppe               | STALINGRAD          |
| Port de Bruxelles                       | Rue de Rupel, 1            | INDUSTRIE NORD      |
| MAAC                                    | Rue des Chartreux, 26-28   | DANSAERT            |
| Maison Patricienne                      | Rue du chêne, 10           | GRAND PLACE         |
| Métro Annessens                         |                            | ANNEESSENS          |
| Métro Arts-Loi                          |                            | QUARTIER ROYAL      |
| Métro Bourse / Métro Gare Centrale      |                            | GRAND PLACE         |
| Métro De Brouckère                      |                            | BEGUINAGE - DIXMUDE |
| Métro Lemonnier                         |                            | STALINGRAD          |
| Métro Maelbeek                          |                            | PARC LEOPOLD        |
| Métro Parc                              |                            | QUARTIER ROYAL      |
| Métro Saint-Catherine                   |                            | DANSAERT            |
| Métro Schuman / Métro Trône             |                            | QUARTIER EUROPEEN   |
| Métro Yser                              |                            | QUARTIER NORD       |
| Musée du Costume et de la Dentelle      | Rue de la violette, 12     | GRAND-PLACE         |
| Terrain de l'avenue des Croix de guerre | Avenue des croix de guerre | INDUSTRIE NORD      |
| VisitBrussels Info Place                | Rue royale 2-4             | QUARTIER ROYAL      |

| LES OFFRES DE SERVICES NUMERIQUES   |                       |  |                                       |                      |                          |                      |
|---|-----------------------|--|---------------------------------------|----------------------|--------------------------|----------------------|
| Nom officiel  | Quartier              | Offre de services numériques   | Public                                | Langue               | Statut                   | Mission              |
| ACTION ET RECHERCHE CULTURELLES - BRUXELLES, ARC BRUXELLES                        | NOTRE DAME AUX NEIGES | Accès libre, initiation informatique, web, bureautique / ateliers thématiques  | Tout public                           | Français             | ASBL                     | Éducation permanente |
| BRAVVO - BRUXELLES AVANCE - ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE                               | ANNEESSENS            | Initiation informatique, web, bureautique / Formations évolutives sur Word et Excel / Ateliers thématiques                                   | Tout public                           | Français             | ASBL                     | Prévention intégrée  |
| COMMUNE BRUXELLES-VILLE - BOULEVARD ÉMILE BOCKSTAEL - MAISON ROUGE                | VIEUX LAEKEN EST      | Accès libre, initiation web, multimédia, création de contenus sur internet   | Tout public inscrit à la bibliothèque | Français néerlandais | Service public - Commune | Bibliothèque         |
| COMMUNE BRUXELLES-VILLE - ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE BIBLIOTHÈQUE DES RICHES CLAIRES | DANSAERT              | Accès libre, initiation web, multimédia  | Tout public                           | Français             | Service public - Commune | Bibliothèque         |
| COMMUNE BRUXELLES-VILLE - SERVICE JEUNESSE - BRU'SURF                             | DANSAERT              | Accès libre, initiation web, multimedia, création de contenus sur internet / Ateliers thématiques (mercredis, samedis et vacances scolaires) | Tout public                           | Néerlandais français | Service public - Commune | Aide à la jeunesse   |
| CPAS BRUXELLES - ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE DOUBLE CLICK                             | MAROLLES              | Accès libre (accès aux ordinateurs par session de 40 minutes), initiation web  | Tout public à partir de 18 ans        | Français néerlandais | Service public - CPAS    | Aide sociale         |
| BIBLIOTHEQUE BRUEGHEL - EPN   | MAROLLES              | EPN - particularités non spécifiées  | Tout public inscrit à la bibliothèque | Français néerlandais | Service public - Commune | Bibliothèque         |



|   |                     |   |  |   |                          |  |
|---|---------------------|---|--|---|--------------------------|--|
| ENTR'AIDE DES MAROLLES  | MAROLLES            | EPN - particularités non spécifiées   |  | Français, service d'interprétariat social, arabe, espagnol, anglais | ASBL                     | Santé, action sociale                  |
| MAISON DE QUARTIER ESPACE S - COMMUNE BRUXELLES-VILLE - SERVICE SENIORS | VIEUX LAEKEN EST    | EPN - particularités non spécifiées   | Habitants du quartier Laeken                           | Néerlandais français  | Association liée au CPAS | Action Sociale                         |
| WERK CENTRALE DE L'EMPLOI   | BEGUINAGE - DIXMUDE | Accès libre / cours d'informatique  | Demandeurs d'emploi inscrits chez Actiris              | Français néerlandais  | ASBL                     | Insertion socioprofessionnelle         |
| WERK CENTRALE DE L'EMPLOI - ANTENNE CONTRAT DE QUARTIER BOCKSTAEL       | VIEUX LAEKEN EST    | Accès libre / cours d'informatique pour débutants (utilisation de logiciels)  |  | Néerlandais français  | ASBL                     |  |
| WERK CENTRALE DE L'EMPLOI - NEDER-OVER-HEEMBEEK                         | HEEMBEEK            | Accès libre / animateur multimédia pour répondre à toutes questions   |  | Français néerlandais  | ASBL                     |  |
| FOYER DES JEUNES DES MAROLLES   | MAROLLES            | Formation-initiation internet et multimédia (15-26 ans)   | Maison de jeunes en milieu populaire                   | Néerlandais français  | ASBL                     | Action Sociale via le soutien scolaire |
| LES AMIS DE LA BIBLIOTHEQUE DE LA VILLE DE BRUXELLES                    | ANNEESSENS          | Lutte contre l'analphabétisme électronique et culture pour tous : formation-initiation à l'informatique et internet | Habitants du quartier Laeken et seniors en particulier | Néerlandais français  | ASBL                     | Culturel                               |
| MAISON DE QUARTIER MILLÉNAIRE   | QUARTIER NORD       | Cyber ALPHA, cours d'informatique (initiation à l'informatique en partenariat avec BE FACE)                         | Habitants du quartier Laeken                           | Néerlandais français  | Association liée au CPAS | Action Sociale                         |
| SIREAS  | ANNEESSES           | Formation professionnelle en bureautique  | Demandeurs d'emploi peu qualifiés                      | Français  | ASBL                     | Insertion socioprofessionnelle         |

|                                       |                             |   |                     |                                      |  |                |
|---------------------------------------|-----------------------------|---|---------------------|--------------------------------------|--|----------------|
| BRUXELLES<br>FORMATION<br>TREMPIN EPN | NOTRE<br>DAME AUX<br>NEIGES | Initiation et formations en informatique et bureautique   | Demandeurs d'emploi | Néerlandais<br>français              | Service public -<br>COCOF  | Action Sociale |
| ENEO MOUVEMENT<br>SOCIAL DES AINES    | GRAND<br>PLACE              | Initiation en informatique pour les personnes de<br>troisième âge   | Seniors             | Français                             | ASBL - association<br>d'éducation<br>permanente  | Culturel       |
| ARTHIS                                | DANSAERT                    | Initiation en informatique pour les personnes de<br>troisième âge   | Adultes immigrés    | Néerlandais<br>français              | ASBL- Association<br>d'éducation<br>permanente qui<br>s'occupe de<br>l'intégration des<br>personnes venues<br>de l'Europe de l'est | Culturel       |
| SENIORSNET<br>VLAANDEREN              | DANSAERT                    | Cours d'informatique, gsm, donnés par des pensionnés<br>bénévoles, basés sur le principe du "senior apprend au<br>senior" | Seniors             | Néerlandais<br>français              | ASBL   | Culturel       |
| SENIORS ACADEMIE                      | GRAND<br>PLACE              | CYBER espace senior, accès libre, accompagné,<br>initiation à l'informatique et internet                                  | Seniors             | Français-<br>néerlandais<br>français | ASBL   | Culturel       |

**Points forts**

- Bon maillage de la commune avec une présence appuyée dans les quartiers identifiés comme vulnérables (Marolles et Vieux Laeken Est notamment).
- Offre de services diversifiées (initiation à internet et aux outils bureautiques, ateliers créatifs autour de logiciels de traitement de l'image, accompagnement à la recherche d'emploi, etc.) pour tout type de public.
- L'accent est mis sur le soutien aux demandeurs d'emploi ce qui correspond aux besoins identifiés sur le territoire (voir Centrales de l'emploi entre autres).
- Offre de services polyglotte, adaptée aux spécificités de la commune qui compte une part importante d'étrangers.
- Nombre très importants de points d'accès au wifi gratuit.

**Points de vigilance**

- Beaucoup des EPN cités sont un levier d'action parmi d'autres au sein de structures associatives ayant une mission allant bien au-delà de l'inclusion numérique. Cette spécificité peut être une force dans la mesure où l'EPN bénéficie de l'expertise de l'ASBL sur des thématiques liées, par exemple, à l'alphabétisation, à la recherche d'emploi, à l'insertion sociale, à l'accès aux soins, etc. Mais cela peut également contribuer à l'opacification de l'offre de services numériques. Autrement dit, l'offre proposée par ces EPN manque d'homogénéité et pourrait également manquer de visibilité pour les bénéficiaires mais aussi pour les professionnels de l'action sociale en contact avec les publics cibles.
- Les EPN *Maison Rouge* et bibliothèque des *Riches Claires* demandent à leurs bénéficiaires une inscription préalable en bibliothèque, ce qui peut être un frein pour certains publics précarisés (l'usage des bibliothèques reste en effet une activité sélective du point de vue socioprofessionnel).
- Les EPN des CPAS peuvent également être ignorés par une partie du public qu'ils visent (l'EPN Double Click est ouvert à « tous les habitants de la ville de Bruxelles, à partir de 18 ans ») soit par méconnaissance (CPAS et services numériques ne sont pas spontanément associés) soit par crainte d'une stigmatisation sociale liée au lieu et à sa vocation première.
- La localisation d'un grand nombre de points d'accès au wifi gratuit semble davantage liée à des préoccupations d'ordre touristique qu'à des objectifs d'inclusion numérique. Autrement dit, ce n'est pas une volonté de favoriser l'inclusion numérique qui est à l'origine de la présence d'un nombre si important de hotspots au sein de la ville de Bruxelles.

# ETTERBEEK



| Variables impactant la fracture numérique                           | Niveau | Seuil         | % à Etterbeek | Nbr   |
|---|--------|---------------|---------------|-------|
| Taux d'inactivité   | Elevé  | 40-43%        | 41%           | 14035 |
| Part des femmes dans les 65 ans et plus                             | Elevé  | 60,5-62%      | 61,30%        | 1246  |
| Part d'étrangers (hors UE28)  | Moyen  | 9-11%         |               |       |
| Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité | Moyen  | 59-67%        |               |       |
| Part de la population ayant un niveau de revenu faible              | Moyen  | 19000-21000** |               |       |
| % de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)                     | Moyen  | 4-6%          |               |       |
| Part de la population ayant un niveau d'instruction limité          | Faible | 27-35%        |               |       |
| Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité                | Faible | 27-35%        |               |       |
| Part de logements sociaux   | Faible | 5-6*          |               |       |
| Taux de chômage   | Faible | 12-16%        |               |       |
| Taux de chômage des femmes  | Faible | 12-16%        |               |       |
| Part des personnes de plus de 65 ans                                | Faible | 10-12%        |               |       |

\* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

\*\* En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

## Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :

Aucun quartier ne se distinguant significativement des autres

Score global (indicateur de vulnérabilité numérique)\* :

2.7

\*Une note moyenne de vulnérabilité numérique a été attribuée à chaque commune en fonction du niveau d'importance de chaque indicateur (« très faible » = 1, « faible » = 2, « moyen » = 3, « élevé » = 4 et « très élevé » = 5). Plus le score obtenu s'approche de 5, plus la vulnérabilité numérique est considérée comme importante.

### LES POINTS D'ACCES AU WIFI GRATUIT

| Nom du site       | Lieu installation           | Quartier                         |
|-------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| Actiris Etterbeek | Rue du Grand Duc, 9         | CHASSE                           |
| Maison communale  | Avenue d'Auderghem, 113-115 | JOURDAN                          |
| Méto Mérode       |                             | PORTE TERVUEREN                  |
| Méto Pétilon      |                             | CHAUSSÉE DE WAVRE - SAINT-JULIEN |
| Méto Thieffry     |                             | SAINT-PIERRE                     |

### LES OFFRES DE SERVICES NUMERIQUES

| Nom officiel  | Quartier          | Activité  | Public                                      | Langue       | Statut | Mission  |
|---------------|-------------------|---|---|--------------|--------|--|
| CHASS'INFO    | CHAUSSÉE DE WAVRE | Mise à disposition d'ordinateurs pour recherche d'emploi, faire un cv, recherche d'école, etc.  | Jeunes fragilisés de 14 à 24 ans            | Français     | ASBL   | Insertion socio-professionnelle des jeunes                           |
| HOME BEAUPORT | JOURDAN           | Accès libre le mercredi / ateliers avec coaching individuel   | Non spécifié                                | Non spécifié |        | Hébergement personnes âgées  |
| HANDIPLUS     | CHASSE            | Formations (chèques TIC ACTIRIS et SENIORS) dans un espace public numérique et le cyberspace Teknoplus / portail internet / ESPACEPLUS : un espace emploi pour tous / Magazine en ligne | Publics fragiles et en situation d'handicap | Français     | ASBL   | Insertion socio-professionnelle des publics fragilisés et handicapés |

**Points forts**

- Deux EPN dont un s'adressant à un public très spécifique (jeunes fragilisés de 14 à 24 ans). Bien que n'ayant pas retenu cette variable (la jeunesse) pour identifier les territoires "à risque", il ne faut pas négliger les difficultés spécifiques à certaines catégories de jeunes. Généralement à l'aise avec les outils numériques, ils ne sont pas pour autant formés à trouver les informations pertinentes ou encore à diversifier leurs pratiques.
- Offre de services numériques favorisant la diversité et la mixité et orientée vers le handicap (pour les personnes handicapées, les TIC représentent à la fois une opportunité pour accroître leur autonomie mais aussi une menace d'exclusion liée aux obstacles techniques qui peuvent se présenter).

**Points de vigilance**

- Offre exclusivement en français.
- Pas d'offre ciblant les femmes, les personnes âgées et/ou les inactifs alors que des besoins ont été identifiés dans ce sens.
- Pas de hotspots sur des places publiques.

# EVERE



| Variables impactant la fracture numérique                           | Niveau     | Seuil          | % à Evere | Nbr    |
|---|------------|----------------|-----------|--------|
| Part des personnes de plus de 65 ans                                | Très élevé | > 16%          | 16,2%     | 6403   |
| Part des femmes dans les 65 ans et plus                             | Très élevé | > 62%          | 62,5%     | 4005   |
| Part de logements sociaux   | Très élevé | > 10 *         |           | 12,9 * |
| Part d'étrangers (hors UE28)  | Elevé      | 11-13%         | 11,4%     | 4526   |
| Part de la population ayant un niveau d'instruction limité          | Elevé      | 43-51%         | 47,9%     | 11432  |
| Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité                | Elevé      | 43-51%         | 48,1%     | 6290   |
| Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité | Elevé      | 67-75%         | 71,6%     | 1831   |
| Part de la population ayant un niveau de revenu faible              | Moyen      | 19000-21000 ** |           |        |
| Taux d'inactivité   | Moyen      | 37-40%         |           |        |
| % de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)                     | Moyen      | 4-6%           |           |        |
| Taux de chômage   | Moyen      | 16-20%         |           |        |
| Taux de chômage des femmes  | Moyen      | 16-20%         |           |        |

\* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

\*\* En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

| Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique : |  |
|---|--|
| Avenue Léopold III  |  |
| Paduwa  |  |
| Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %   |  |
| Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 %  |  |
| Taux de chômage supérieur à 28%   |  |
| Taux de chômage des femmes supérieur à 28%  |  |
| Revenu médian inférieur à 17000 euros   |  |
| Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages   |  |

Score global (indicateur de vulnérabilité numérique)\* :

3.8

\*Une note moyenne de vulnérabilité numérique a été attribuée à chaque commune en fonction du niveau d'importance de chaque indicateur (« très faible » = 1, « faible » = 2, « moyen » = 3, « élevé » = 4 et « très élevé » = 5). Plus le score obtenu s'approche de 5, plus la vulnérabilité numérique est considérée comme importante.

| LES POINTS D'ACCES AU WIFI GRATUIT |                         |                    |
|------------------------------------|-------------------------|--------------------|
| Nom du site                        | Lieu installation       | Quartier           |
| AC Evere                           | Square Hoedemaekers, 10 | CONSCIENCE         |
| Actiris Evere                      | Rue de Genève, 175      | AVENUE LEOPOLD III |
| CPAS Evere                         | Square Hoedemaekers, 10 | CONSCIENCE         |
| Maison communale                   | Square Hoedemaekers     | CONSCIENCE         |

| LES OFFRES DE SERVICES NUMERIQUES |            |  |             |                              |                       |                        |
|-----------------------------------|------------|--|-------------|------------------------------|-----------------------|------------------------|
| Nom officiel                      | Quartier   | Activité   | Public      | Langue                       | Statut                | Mission                |
| CPAS EVERE - MAISON SOCIALE       | CONSCIENCE | Accès libre / formations informatiques   | Tout public | Français néerlandais         | Service public - CPAS | Action sociale         |
| L'ENTRELA CENTRE CULTUREL D'EVERE | VREDE      | Formations bureautiques, web, modules seniors, workshops questions / réponses (payant) | Tout public | Néerlandais anglais français | ASBL                  | Développement culturel |

#### Points forts

- La commune compte une part importante de logements sociaux. En ce sens, l'offre de services numériques proposée par le CPAS peut s'avérer particulièrement adaptée. Un rapprochement avec les quartiers concernés serait le bienvenu. L'habitat social pourrait être un point de départ pertinent pour une politique d'inclusion numérique au plus proche des besoins.
- Des offres en français, en néerlandais et en anglais.
- Une offre pour les seniors (*l'entrela*) ce qui correspond aux points de fragilité identifiés sur la commune.

#### Points de vigilance

- Un EPN au sein d'un CPAS peut être ignoré par les non-bénéficiaires de l'aide sociale.
- Les horaires d'ouverture de l'EPN du CPAS sont limités (mercredi et jeudi 13h30 - 17h).
- Les formations proposées par le Centre culturel sont payantes ce qui peut constituer un frein.



# FOREST



| Variables impactant la fracture numérique                           | Niveau      | Seuil         |
|---|-------------|---------------|
| Part des femmes dans les 65 ans et plus                             | Moyen       | 59-60,5%      |
| Part d'étrangers (hors UE28)  | Moyen       | 9-11%         |
| Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité | Moyen       | 59-67%        |
| Part de la population ayant un niveau de revenu faible              | Moyen       | 19000-21000** |
| % de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)                     | Moyen       | 4-6%          |
| Part de la population ayant un niveau d'instruction limité          | Moyen       | 35-43%        |
| Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité                | Moyen       | 35-43%        |
| Taux de chômage   | Moyen       | 16-20%        |
| Taux de chômage des femmes  | Moyen       | 16-20%        |
| Part des personnes de plus de 65 ans                                | Moyen       | 12-14%        |
| Part de logements sociaux   | Faible      | 5-6 *         |
| Taux d'inactivité   | Très faible | < 34%         |

\* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

\*\* En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

## Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :

|  |  |
|--|--|
| Altitude 100   |  |
| Vossegeat - Roosendaal                                 |  |
| Bas de Forest  |  |
| Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %              |  |
| Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 % |  |
| Taux de chômage supérieur à 28%                        |  |
| Taux de chômage des femmes supérieur à 28%             |  |
| Revenu médian inférieur à 17000 euros                  |  |
| Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages          |  |

Score global (indicateur de vulnérabilité numérique)\* :

2.8

\*Une note moyenne de vulnérabilité numérique a été attribuée à chaque commune en fonction du niveau d'importance de chaque indicateur (« très faible » = 1, « faible » = 2, « moyen » = 3, « élevé » = 4 et « très élevé » = 5). Plus le score obtenu s'approche de 5, plus la vulnérabilité numérique est considérée comme importante.

| LES POINTS D'ACCES AU WIFI GRATUIT    |                       |                          |
|---------------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Nom du site                           | Lieu installation     | Quartier                 |
| Actiris Forest                        | Rue de la station, 17 | SAINT-DENIS - NEERSTALLE |
| Maison communale - service population | Rue du patinage, 30   | INDUSTRIE SUD            |
| Métro Albert                          |                       | MOLIERE - LONGCHAMP      |
| Parc de l'abbaye                      | Parc de l'abbaye      | SAINT-DENIS - NEERSTALLE |
| Place Saint Denis                     | Place Saint Denis     | SAINT-DENIS - NEERSTALLE |

| LES OFFRES DE SERVICES NUMERIQUES                      |                          |  |                    |              |                          |  |
|--|--------------------------|--|--------------------|--------------|--------------------------|--|
| Nom officiel   | Quartier                 | Activité   | Public             | Langue       | Statut                   | Mission                                  |
| FOREST - QUARTIERS - SANTÉ                             | MOLIERE - LONGCHAMP      | Accès libre et gratuit, initiation au web, informatique, bureautique / Ateliers thématiques / animateur encadrant. EPN généraliste et EPN pour l'emploi. | Tout public        | Français     | ASBL                     | Accès à la santé                         |
| MAISON COMMUNALE EPN                                   | SAINT-DENIS - NEERSTALLE | Non spécifié   | Non spécifié       | Non spécifié | Service public - Commune | Services administratifs                  |
| PARTENARIAT DU QUARTIER MARCONI-RODENBACH-VANDENCORPUT | MOLIERE - LONGCHAMP      | Accès libre et gratuit à internet et initiation à l'informatique   | Non spécifié       | Français     | ASBL                     | Activités éducatives et socioculturelles |
| ENTRAIDE ET CULTURE ASBL                               | VAN VOLXEM - VAN HAELEN  | Initiations et formations courtes en informatique et internet  | Publics fragilisés | Français     | ASBL                     | Action sociale                           |

#### Points forts

- Un EPN pour l'emploi et un EPN généraliste ce qui permet de répondre à différents types de besoins de façon efficace et ciblée.
- L'EPN généraliste se situe dans le quartier du bas de Forest qui concentre l'essentiel des besoins de la commune (revenus faibles, taux de chômage important).
- Des offres de services numériques qui s'inscrivent dans des structures associatives au plus proche des habitants de la commune et de leur quotidien.

#### Points de vigilance

- Manque de visibilité de l'offre de services numériques (notamment en ce qui concerne l'EPN de la Maison Communale).
- Les horaires d'inscription à l'EPN F-Q-S sont relativement limités (les lundis et vendredis pour l'EPN généraliste) ainsi que les heures d'accès à l'EPN Partenariat Marconi (lundi, jeudi et vendredi de 10h à 15h).

# GANSHOREN



| Variables impactant la fracture numérique                           | Niveau      | Seuil         | % à Ganshoren | Nbr   |
|---|-------------|---------------|---------------|-------|
| Part de logements sociaux   | Très élevé  | > 10 *        |               | 12*   |
| Part des personnes de plus de 65 ans                                | Très élevé  | > 16%         | 18,1%         | 4.382 |
| Part des femmes dans les 65 ans et plus                             | Elevée      | 60,5-62%      | 61,9%         | 2714  |
| Part de la population ayant un niveau d'instruction limité          | Elevée      | 43-51%        | 43,3%         | 6889  |
| Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité                | Elevée      | 43-51%        | 44%           | 3.888 |
| Taux de chômage   | Moyen       | 16-20%        |               |       |
| Taux de chômage des femmes  | Moyen       | 16-20%        |               |       |
| Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité | Moyen       | 59-67%        |               |       |
| Part de la population ayant un niveau de revenu faible              | Moyen       | 19000-21000** |               |       |
| Part d'étrangers (hors UE28)  | Faible      | 7-9%          |               |       |
| Taux d'inactivité   | Très faible | < 34%         |               |       |
| % de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)                     | Très faible | < 2%          |               |       |

\* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

\*\* En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

## Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :

Villas de Ganshoren

Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %

Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 %

Taux de chômage supérieur à 28%

Taux de chômage des femmes supérieur à 28%

Revenu médian inférieur à 17000 euros

Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages

Score global (indicateur de vulnérabilité numérique)\* :

3.2

\*Une note moyenne de vulnérabilité numérique a été attribuée à chaque commune en fonction du niveau d'importance de chaque indicateur (« très faible » = 1, « faible » = 2, « moyen » = 3, « élevé » = 4 et « très élevé » = 5). Plus le score obtenu s'approche de 5, plus la vulnérabilité numérique est considérée comme importante.

| LES POINTS D'ACCES AU WIFI GRATUIT |                           |                  |
|------------------------------------|---------------------------|------------------|
| Nom du site                        | Lieu installation         | Quartier         |
| Maison communale                   | Avenue Charles Quint, 140 | HOPITAL FRANCAIS |

| LES OFFRES DE SERVICES NUMERIQUES |                  |  |             |                       |        |              |
|-----------------------------------|------------------|--|-------------|-----------------------|--------|--------------|
| Nom officiel                      | Quartier         | Offre de services numériques   | Public      | Langue                | Statut | Mission      |
| EPN Ganshoren - Athénée Royal     | GANSHOREN CENTRE | Initiation informatique, web, bureautique (en fonction de la demande) - Cours assurés par un professeur de l'athénée | + de 55 ans | Français, néerlandais |        | Enseignement |

**Point fort**

- Une offre de services numériques pour personnes âgées ce qui correspond aux besoins identifiés sur la commune.

**Points de vigilance**

- Une faible visibilité sur internet, notamment sur le site de l'Athénée de Ganshoren. Pas d'information trouvée sur l'accès en libre-service.
- Une seul point d'accès au wifi gratuit.

# IXELLES



| Variables impactant la fracture numérique                           | Niveau      | Seuil         | % à Ixelles | Nbr         |
|---|-------------|---------------|-------------|-------------|
| Taux d'inactivité   | Elevé       | 40-43%        | 41,2%       |             |
| Part de la population ayant un niveau de revenu faible              | Elevé       | 17000-19000** |             | 18495 euros |
| Part des femmes dans les 65 ans et plus                             | Moyen       | 59-60,5%      |             |             |
| Taux de chômage   | Moyen       | 16-20%        |             |             |
| Taux de chômage des femmes  | Faible      | 12-16%        |             |             |
| % de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)                     | Faible      | 2-4%          |             |             |
| Part des personnes de plus de 65 ans                                | Faible      | 10-12%        |             |             |
| Part de la population ayant un niveau d'instruction limité          | Très faible | < 27%         |             |             |
| Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité                | Très faible | < 27%         |             |             |
| Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité | Très faible | < 51%         |             |             |
| Part d'étrangers (hors UE28)  | Très faible | < 7%          |             |             |
| Part de logements sociaux   | Très faible | < 5 *         |             |             |

\* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

\*\* En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

| Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique : |  |  |
|---|--|--|
| Boondael  |  |  |
| Matonge   |  |  |
| Flagey - Malibran   |  |  |
| Dries   |  |  |
| Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %   |  |  |
| Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 %  |  |  |
| Taux de chômage supérieur à 28%   |  |  |
| Taux de chômage des femmes supérieur à 28%  |  |  |
| Revenu médian inférieur à 17000 euros   |  |  |
| Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages   |  |  |

Score global (indicateur de vulnérabilité numérique)\* :

2.1

\*Une note moyenne de vulnérabilité numérique a été attribuée à chaque commune en fonction du niveau d'importance de chaque indicateur (« très faible » = 1, « faible » = 2, « moyen » = 3, « élevé » = 4 et « très élevé » = 5). Plus le score obtenu s'approche de 5, plus la vulnérabilité numérique est considérée comme importante.

## LES POINTS D'ACCES AU WIFI GRATUIT

| Nom du site                       | Lieu installation    |                   |
|-----------------------------------|----------------------|-------------------|
| Actiris Ixelles                   | Rue du collège, 30   | MATONGE           |
| Maison communale                  | Place Fernand Cocq   | MATONGE           |
| Métro Porte de Namur              |                      | MATONGE           |
| Place du Luxembourg               | Place du Luxembourg  | QUARTIER EUROPEEN |
| Place Ferdinand Cocq              | Place Fernand Cocq   | MATONGE           |
| Place Flagey                      | Place Flagey         | FLAGEY - MALIBRAN |
| SPRB Bruxelles économie et emploi | Avenue Louise, 500/4 | ETANGS D'IXELLES  |

## LES OFFRES DE SERVICES NUMERIQUES

| Nom officiel   | Quartier            | Activité  | Zone d'action      | Public précarisé accompagné par un assistant social | Langue                       | Statut                   | Mission                         |
|--|---------------------|---|--------------------|---|------------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| CENTRE SOCIAL PROTESTANT - CENTRE D'AIDE AUX PERSONNES                             | MATONGE             | Accès à l'outil informatique (pas de précisions)  | Région bruxelloise | Public précarisé accompagné par un assistant social | Anglais néerlandais français | ASBL                     | Aide sociale                    |
| COMMUNE IXELLES - ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE DE LA BIBLIOTHÈQUE COMMUNALE FRANCOPHONE | MATONGE             | Accès libre à internet, initiation informatique, web, bureautique, logiciels libres, ateliers créatifs (photo numérique, musique électronique, etc.)  | Ixelles            | Tout public inscrit à la bibliothèque               | Français                     | Service public - Commune | Bibliothèque                    |
| ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE RE-SOURCES 1050  | FLAGEY-MALIBRAN     | Accès libre et gratuit, initiation informatique et web, animateur encadrant / Comptoir de vente et de réparation : réparation informatique, vente d'ordinateurs, récupération matériel informatique | Ixelles            |   | Français néerlandais         | Association de fait (AF) | Insertion socio-professionnelle |
| BANLIEUE ASBL  | BRUGMANN - LEPOUTRE | Insertion socioprofessionnelle via des activités d'économie sociale. Développement de services informatiques (hébergement, logistique, développement web, consultance, services multimédia)         | Ixelles            | Demandeurs d'emploi                                 | Français                     | ASBL                     | Insertion socio-professionnelle |
| LES PETITS RIENS   | BRUGMANN - LEPOUTRE | Vente d'ordinateurs à petits prix   | Ixelles            | Personnes très fragilisées                          | Français néerlandais         | ASBL                     | Action sociale                  |

**Points forts**

- Des EPN implantés dans des quartiers présentant des besoins importants (Matonge et Flagey-Malibran notamment).
- Une offre touchant à la fois aux usages (initiation à internet) et à l'accès aux TIC (vente, réparation et récupération de matériel). Ce double aspect est d'autant plus appréciable que la population des quartiers concernés présente un niveau de revenu faible.
- Une offre de services en français, néerlandais et anglais.
- Des plages horaires couvrant le samedi matin et après-midi (bibliothèque communale).
- Bonne couverture en points d'accès au wifi gratuit.

**Points de vigilance**

- Placer un EPN au sein d'une bibliothèque comporte un risque d'exclusion des publics issus des classes les plus populaires (l'usage des bibliothèques reste en effet une activité sélective du point de vue socio-professionnel).
- Aucune offre ciblée pour les personnes âgées, très présentes dans le quartier de Boondael notamment.
- La localisation du parc social n'est pas corrélée avec l'offre de services numériques (quartier Dries).

# JETTE



**Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :**  
Aucun quartier ne se distinguant significativement des autres

| Variables impactant la fracture numérique                           | Niveau      | Seuil         | % à Jette | Nbr  |
|---|-------------|---------------|-----------|------|
| Part des femmes dans les 65 ans et plus                             | Très élevé  | > 62%         | 62,80%    | 4855 |
| Part des personnes de plus de 65 ans                                | Elevé       | > 14-16%      | 15%       | 7735 |
| Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité                | Elevé       | 43-51%        | 43,60%    | 7644 |
| Part de la population ayant un niveau d'instruction limité          | Moyen       | 35-43%        |           |      |
| Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité | Moyen       | 59-67%        |           |      |
| Part de la population ayant un niveau de revenu faible              | Moyen       | 19000-21000** |           |      |
| Part de logements sociaux   | Moyen       | 6-8*          |           |      |
| Taux de chômage   | Moyen       | 16-20%        |           |      |
| Taux de chômage des femmes  | Moyen       | 16-20%        |           |      |
| % de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)                     | Faible      | 4-6%          |           |      |
| Taux d'inactivité   | Très faible | < 34%         |           |      |
| Part d'étrangers (hors UE28)  | Très faible | 7-9%          |           |      |

\* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

\*\* En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

**Score global (indicateur de vulnérabilité numérique)\* :**

**2.9**

\*Une note moyenne de vulnérabilité numérique a été attribuée à chaque commune en fonction du niveau d'importance de chaque indicateur (« très faible » = 1, « faible » = 2, « moyen » = 3, « élevé » = 4 et « très élevé » = 5). Plus le score obtenu s'approche de 5, plus la vulnérabilité numérique est considérée comme importante.



### LES POINTS D'ACCES AU WIFI GRATUIT

|               |                   |              |
|---------------|-------------------|--------------|
| Nom du site   | Lieu installation | Quartier     |
| Actiris Jette | Rue Léon Théodor  | JETTE CENTRE |

### LES OFFRES DE SERVICES NUMERIQUES

| Nom officiel  | Quartier     | Activité   | Public   | Langue       | Statut                                  | Mission                         |
|---|--------------|--|--|--------------|---|---------------------------------|
| EPN de Jette - ANNEXE DE LA MAISON COMMUNALE        | JETTE CENTRE | Formations web, bureautiques assurées par l'ASBL <i>Le Centre Informatique</i> (agrée par Actiris et Bruxelles Formation)                          | Principalement public en insertion, commerçants et seniors | Non spécifié | Service public - Commune                | Insertion socio-professionnelle |
| COMMUNE JETTE - ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE BIBLIOJETTE | JETTE CENTRE | Accès libre, initiation informatique, web, bureautique / formations continues (tablette, smartphone, réseaux sociaux, etc.) / ateliers thématiques | Tout public inscrit à la bibliothèque                      | Français     | Service public - Commune                | Culturel                        |
| VIE FEMININE-ESPACE FEMMES DE JETTE                 | JETTE CENTRE | Initiation informatique et internet  | Femmes adultes   | Français     | Association d'éducation permanente ASBL | Culturel                        |
| L'ABORDAGE  | JETTE CENTRE | Initiation informatique et internet pour les seniors   | Habitants du quartier                                      | Français     | Maison de quartier ASBL                 | Action sociale                  |

#### Points forts

- Un EPN (Bibliojetette) avec une offre claire et fournie, ouvert à tous les résidents de la commune.
- Des formations pour les seniors en adéquation avec les besoins d'une commune qui compte beaucoup de personnes de plus de 65 ans.

#### Points de vigilance

- Placer un EPN au sein d'une bibliothèque comporte un risque d'exclusion des publics issus des classes populaires, notamment les femmes ayant un niveau d'instruction limité dont la présence est significative sur la commune.
- L'offre de services proposée dans l'annexe de la maison commune est peu visible sur internet. Les heures d'ouverture sont très limitées (le jeudi de 14h à 17h). Le site internet de l'ASBL *Le Centre Informatique* de Jette est introuvable.
- Un seul point d'accès au wifi gratuit.

# KOEKELBERG



| Variables impactant la fracture numérique                           | Niveau      | Seuil         | % à Koekelberg | Nbr         |
|---|-------------|---------------|----------------|-------------|
| Part de la population ayant un niveau d'instruction limité          | Elevé       | 43-51%        | 45,10%         | 5549        |
| Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité                | Elevé       | 43-51%        | 45%            | 2869        |
| Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité | Elevé       | 67-75%        | 67,5%          | 708         |
| Part de la population ayant un niveau de revenu faible              | Elevé       | 17000-19000** |                | 18735 euros |
| Part d'étrangers (hors UE28)  | Elevé       | 11-13%        | 11,60%         | 2510        |
| Taux de chômage des femmes  | Elevé       | 20-24%        | 20,40%         | 947         |
| Taux de chômage   | Moyen       | 16-20%        |                |             |
| Part des personnes de plus de 65 ans                                | Moyen       | 12-14%        |                |             |
| Part des femmes dans les 65 ans et plus                             | Moyen       | 59-60,5%      |                |             |
| % de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)                     | Moyen       | 4-6%          |                |             |
| Part de logements sociaux   | Faible      | 5-6 *         |                |             |
| Taux d'inactivité   | Très faible | < 34%         |                |             |

\* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

\*\* En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

## Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :

|  |  |
|--|--|
| Hôpital Français                                       |  |
| Koekelberg   |  |
| Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %              |  |
| Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 % |  |
| Taux de chômage supérieur à 28%                        |  |
| Taux de chômage des femmes supérieur à 28%             |  |
| Revenu médian inférieur à 17000 euros                  |  |
| Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages          |  |

Score global (indicateur de vulnérabilité numérique)\* :

3.3

\*Une note moyenne de vulnérabilité numérique a été attribuée à chaque commune en fonction du niveau d'importance de chaque indicateur (« très faible » = 1, « faible » = 2, « moyen » = 3, « élevé » = 4 et « très élevé » = 5). Plus le score obtenu s'approche de 5, plus la vulnérabilité numérique est considérée comme importante.

| LES POINTS D'ACCES AU WIFI GRATUIT |                   |           |
|------------------------------------|-------------------|-----------|
| Nom du site                        | Lieu installation | Quartier  |
| Métro Simonis - Elisabeth          |                   | BASILIQUE |
| Parc Elisabeth                     | Parc Elisabeth    | BASILIQUE |
| Place Simonis                      | Place Simonis     | BASILIQUE |

| LES OFFRES DE SERVICES NUMERIQUES |            |  |  |             |                     |                           |
|-----------------------------------|------------|--|--|-------------|---------------------|---------------------------|
| Nom officiel                      | Quartier   | Activité   | Public                                 | Langue      | Statut              | Mission                   |
| KOEKELTECH                        | KOEKELBERG | Dépannage informatique à domicile, cours à domicile, maintenance informatique, accès libre à internet via un EPN (contrat de quartier)       | Non précisé                            | Non précisé | ASBL                | Insertion professionnelle |
| CFITech (Centre de formation IT)  | KOEKELBERG | Formation « introduction à l'informatique » et formations professionnelles (webmaster, web développeur, technicien réseaux, PC...) payantes. | Tout public (individuel et entreprise) | Non précisé | Centre de formation | Formation professionnelle |

#### Point fort

- Des points wifi dans des espaces publics, accessibles à tous.

#### Points de vigilance

- La commune ne compte aucun EPN alors qu'elle présente une population vieillissante (quartier hôpital français) et en situation de précarité (quartier Koekelberg).
- L'EPN existe dans le cadre d'un contrat de quartier d'où la question de sa pérennité. L'asbl Koekeltech à laquelle il est rattaché propose des offres payantes.
- Les points d'accès wifi sont concentrés dans le même quartier (et il ne s'agit pas d'un quartier considéré comme vulnérable).

# MOLENBEEK-SAINT-JEAN



| Variables impactant la fracture numérique                           | Niveau     | Seuil     | % à MSJ | Nbr         |
|---|------------|-----------|---------|-------------|
| Taux de chômage   | Très élevé | > 24%     | 24,30%  | 10054       |
| Taux de chômage des femmes  | Très élevé | > 24%     | 26,40%  | 4573        |
| % de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)                     | Très élevé | > 8%      | 9,30%   | 6152        |
| Part de la population ayant un niveau d'instruction limité          | Très élevé | > 51%     | 55,1%   | 29520       |
| Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité                | Très élevé | > 51%     | 55,5%   | 15114       |
| Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité | Très élevé | > 75%     | 75,3%   | 3223        |
| Part d'étrangers (hors UE28)  | Très élevé | > 13%     | 14,80%  | 14275       |
| Part de la population ayant un niveau de revenu faible              | Elevé      | < 17000** |         | 17207 euros |
| Part de logements sociaux   | Elevé      | 8-10 *    |         | 8,9         |
| Taux d'inactivité   | Moyen      | 37-40%    |         |             |
| Part des femmes dans les 65 ans et plus                             | Moyen      | 59-60,5%  |         |             |
| Part des personnes de plus de 65 ans                                | Faible     | < 10%     |         |             |

\* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

\*\* En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

| Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique : |  |  |  |
|---|--|--|--|
| Hôpital Français  |  |  |  |
| Machtens  |  |  |  |
| Moortebeek - Peterbos   |  |  |  |
| Quartier Maritime   |  |  |  |
| Molenbeek historique  |  |  |  |
| Gare de l'Ouest   |  |  |  |
| Duchesse  |  |  |  |
| Cureghem Rosée  |  |  |  |
| Karrevel  |  |  |  |
| Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %   |  |  |  |
| Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 %  |  |  |  |
| Taux de chômage supérieur à 28%   |  |  |  |
| Taux de chômage des femmes supérieur à 28%  |  |  |  |
| Revenu médian inférieur à 17000 euros   |  |  |  |
| Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages   |  |  |  |

Score global (indicateur de vulnérabilité numérique)\* :

4.3

\*Une note moyenne de vulnérabilité numérique a été attribuée à chaque commune en fonction du niveau d'importance de chaque indicateur (« très faible » = 1, « faible » = 2, « moyen » = 3, « élevé » = 4 et « très élevé » = 5). Plus le score obtenu s'approche de 5, plus la vulnérabilité numérique est considérée comme importante.

| LES POINTS D'ACCES AU WIFI GRATUIT            |                         |                      |
|---|-------------------------|----------------------|
| Nom du site                                   | Lieu installation       | Quartier             |
| Actiris Molenbeek                             | Rue Vandenboogaerde, 91 | QUARTIER MARITIME    |
| City Dev - SDRB                               | Rue Gabrielle Petit, 6  | QUARTIER MARITIME    |
| Maison des cultures et de la cohésion sociale | Rue Mommaerts, 4        | MOLENBEEK HISTORIQUE |
| Métro Beekkant                                |                         | KARREVELD            |
| Métro Comte de Flandres                       |                         | MOLENBEEK HISTORIQUE |
| Métro Etangs Noirs                            |                         | GARE DE L'OUEST      |
| Métro Gare de l'Ouest                         |                         | GARE DE L'OUEST      |
| Métro Osseghem                                |                         | MACHTENS             |
| Métro Ribaucourt                              |                         | MOLENBEEK HISTORIQUE |
| Place communale                               | Place communale         | MOLENBEEK HISTORIQUE |

| LES OFFRES DE SERVICES NUMERIQUES               |                      |   |  |   |                       |                |
|---|----------------------|---|--|---|-----------------------|----------------|
| Nom officiel                                    | Quartier             | Activité  | Public   | Langue  | Statut                | Mission        |
| CPAS MOLENBEEK-SAINT-JEAN                       | GARE DE L'OUEST      | Accès libre et gratuit et initiation à l'informatique (formation recherche d'emploi et de logement) | Usagers du CPAS                                      | Service d'interprétariat, néerlandais, français | Service public - CPAS | Action sociale |
| ESPACE NUMERIQUE DES ATELIERS                   | MOLENBEEK HISTORIQUE | Accès libre et gratuit et initiation à l'informatique   | Usagers de la cellule Alphabétisation                | Non spécifié                                    | Service public - CPAS | Action sociale |
| ESPACE NUMERIQUE CENTRE DE RENCONTRE MARIE-JOSE | KARREVELD            | Cours d'informatique pour seniors le mardi et le jeudi  | Seniors de la commune                                | Non spécifié                                    | Service public - CPAS | Action sociale |
| ESPACE MULTIMEDIA DU RELAIS                     | QUARTIER MARITIME    | Accès libre et gratuit aux TIC  | Personnes hébergées à la maison d'accueil            | Non spécifié                                    | Service public - CPAS | Action sociale |
| ESPACE NUMERIQUE RESIDENCE ARCADIA              | KORENBEEK            | Accès libre et gratuit et cours d'informatique gratuits   | Résidant à la résidence de repos et de soins Arcadia |   | Service public - CPAS | Action sociale |

|   |                      |   |   |                       |                          |  |
|---|----------------------|---|---|-----------------------|--------------------------|--|
| FORMATION INSERTION JEUNES, CENTRE MULTIMÉDIA MOLENBEEK       | MOLENBEEK HISTORIQUE | Utilisation du multimédia comme outil FLE pour adultes / ateliers informatiques ludo-éducatifs à destination des enfants et des jeunes / ateliers multimédia (web, photo, vidéo) sur des thématiques liées à la citoyenneté | Inscrits à Actiris et disponibles à tps plein | Français              | ASBL                     | Action sociale et éducation permanente |
| MEDIA ACTIE KUREGEM STAD (MAKS) - Centre de services Ranstad  | MOLENBEEK HISTORIQUE | Accès libre / formations en informatique pour débutants et avancés / stages TIC créatifs pendant les vacances scolaires et périodes extrascolaires / Ateliers ouverts / Projets 'Digital storytelling'                      | Tout public à partir de 6 ans                 | Français néerlandais  | ASBL                     | Action sociale et éducation permanente |
| COMMUNE MOLENBEEK-SAINT-JEAN - ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE 1080PC | MOLENBEEK HISTORIQUE | Accès libre, initiations informatique, web, bureautique / formations continues (Word, Excel) / logiciels libres / ateliers thématiques  | Tout public                                   | Néerlandais, français | Service public - Commune | Inclusion numérique                    |
| STUDY KIDS SUPPORT  | MOLENBEEK HISTORIQUE | Initiation à l'informatique et internet, formations (logiciels et création de site ) pour les parents   | Parents des enfants en soutien scolaire       | Français              | ASBL                     | Lutte contre l'échec scolaire          |
| DAR AL AMAL   | MOLENBEEK HISTORIQUE | Cours d'informatique pour débutant entre autres   | Tout public                                   | Néerlandais, français | ASBL                     | Action sociale                         |
| OXFAM-SOLIDARITE  | MOLENBEEK HISTORIQUE | Reconditionnement et vente ordinateurs à petits-prix  | Tout public                                   | Néerlandais, français | ASBL                     | Action sociale                         |

### Points forts

- Des EPN implantés dans des quartiers présentant des besoins importants (Molenbeek historique et gare de l'Ouest notamment).
- Une offre visible et claire au sein de structures orientées principalement vers les TIC (centre multimédia, centre ouvert d'apprentissage du PC, EPN de la commune).
- Une offre touchant à la fois aux usages (initiation à internet) et à l'accès aux TIC (reconditionnement et vente de matériel). Ce double aspect est d'autant plus appréciable que la population des quartiers concernés présente un niveau de revenu faible.
- Cinq EPN liés au CPAS de Molenbeek adressés aux seniors (*EPN Arcadia* et *EPN du Centre de Rencontre Marie-José*) et aux publics fragilisés (*CPAS, espace multimédia du Relais, EPN des ateliers*). Plus globalement, l'offre de services numériques de la commune touche des publics très variés : enfants, parents d'élève, demandeurs d'emploi, publics précaires et seniors.
- Une offre de services en français, néerlandais et service d'interprétariat pour le CPAS.

### Points de vigilance

- Placer un EPN au sein d'un CPAS peut conduire à exclure une partie de la population. Cela dit, les caractéristiques de la population du quartier (fort taux de chômage, niveau de revenu faible) et plus globalement de la commune (fort pourcentage d'allocataires des minima sociaux) conduisent à relativiser ce constat.
- L'essentiel des points d'accès au wifi gratuit se situe dans les stations de métro de la commune.

# SAINT-GILLES



| Variables impactant la fracture numérique                           | Niveau      | Seuil   | % à St-Gilles | Nbr         |
|---|-------------|---------|---------------|-------------|
| Part de la population ayant un niveau de revenu faible              | Très élevé  | < 17000 |               | 16406 euros |
| Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité | Très élevé  | > 75%   | 75,10%        | 2244        |
| Taux de chômage   | Elevé       | 20-24%  | 20,50%        | 5436        |
| Part d'étrangers (hors UE28)  | Elevé       | 11-13%  | 12,80%        | 6849        |
| Taux de chômage des femmes  | Moyen       | 16-20%  |               |             |
| Part de la population ayant un niveau d'instruction limité          | Moyen       | 35-43%  |               |             |
| Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité                | Moyen       | 35-43%  |               |             |
| % de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)                     | Moyen       | 4-6%    |               |             |
| Taux d'inactivité   | Faible      | 37-40%  |               |             |
| Part de logements sociaux   | Très faible | < 5 *   |               |             |
| Part des personnes de plus de 65 ans                                | Très faible | < 10%   |               |             |
| Part des femmes dans les 65 ans et plus                             | Très faible | < 57,5% |               |             |

\* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

\*\* En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

| Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique : |  |
|---|--|
| Cureghem Bara   |  |
| Porte de Hal  |  |
| Bosnie  |  |
| Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %   |  |
| Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 %  |  |
| Taux de chômage supérieur à 28%   |  |
| Taux de chômage des femmes supérieur à 28%  |  |
| Revenu médian inférieur à 17000 euros   |  |
| Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages   |  |

Score global (indicateur de vulnérabilité numérique)\* :

2.9

\*Une note moyenne de vulnérabilité numérique a été attribuée à chaque commune en fonction du niveau d'importance de chaque indicateur (« très faible » = 1, « faible » = 2, « moyen » = 3, « élevé » = 4 et « très élevé » = 5). Plus le score obtenu s'approche de 5, plus la vulnérabilité numérique est considérée comme importante.

| LES POINTS D'ACCES AU WIFI GRATUIT |                        |                                |
|------------------------------------|------------------------|--------------------------------|
| Nom du site                        | Lieu installation      | Quartier                       |
| Actiris Saint-Gilles               | Rue de Mérode, 143     | PORTE DE HAL                   |
| Home Notre Cerle                   | Rue de Parme, 51       | BERCKMANS - HOTEL DES MONNAIES |
| Maison communale                   | Place Van Meenen       | HAUT SAINT-GILLES              |
| Métro Gare du midi                 |                        | GARE DU MIDI                   |
| Métro Horta                        |                        | CUREGHEM BARA                  |
| Métro Hôtel des monnaies           |                        | BERCKMANS - HOTEL DES MONNAIES |
| Métro Louise                       |                        | BERCKMANS - HOTEL DES MONNAIES |
| Métro Parvis de Saint Gilles       |                        | PORTE DE HAL                   |
| Métro Porte de Hall                |                        | PORTE DE HAL                   |
| Parvis de Saint-Gilles             | Parvis de Saint-Gilles | PORTE DE HAL                   |
| Place Maurice Van Meenen           | Place Van Meenen       | HAUT SAINT-GILLES              |

| LES OFFRES DE SERVICES NUMERIQUES                          |                      |  |   |  |                          |  |
|--|----------------------|--|---|--|--------------------------|--|
| Nom officiel   | Quartier             | Activité   | Public  | Langue   | Statut                   | Mission  |
| COMMUNE SAINT-GILLES - ATELIER DU WEB                      | HAUT DE SAINT-GILLES | Accès libre et gratuit / initiation informatique, web, bureautique / logiciels libres, ateliers multimédia / formation pour seniors (sur inscription, les mercredis matin) | Tout public                                   | Français   | Service public - Commune | Inclusion numérique                              |
| FORMATION INSERTION JEUNES, CENTRE MULTIMÉDIA SAINT-GILLES | PORTE DE HAL         | Initiation informatique, web / Information sur les logiciels libres / Utilisation de l'informatique pour des productions propres, etc. (jeunes, adultes, seniors)          | Demandeurs d'emploi de maximum 45 ans         | Français   | ASBL                     | Action sociale et éducation permanente           |
| INTÉGRATION ET DÉVELOPPEMENT (ID)                          | PORTE DE HAL         | Initiation informatique, web   | Allocataires sociaux et personnes précarisées | Portugais, français, espagnol, service d'interprétariat social | ASBL                     | Action sociale et insertion socioprofessionnelle |
| SERVICE SOCIAL JUIF (SSJ)                                  | HAUT DE SAINT-GILLES | Non spécifié   | Néerlandais, français, yiddish,               |  | ASBL                     | Action sociale communautaire et individuelle     |



|   |                   |  |  |                    |      |   |
|---|-------------------|--|--|--------------------|------|---|
|   |                   |  | hébreu,<br>espagnol, anglais                         |                    |      |   |
| ATELIER INFORMATIQUE<br>BRUXELLOIS  | PORTE DE HAL      | - Accès libre et gratuit (surtout population fragilisée),<br>- Ateliers de formation en partenariat avec Média Animation asbl : destinés notamment aux animateurs d'associations<br>- Boutique sociale informatique et assistance technique (équipement informatique neuf ou reconditionné à petit prix) | Tout public en particulier personnes précarisées     | Français           | ASBL | Insertion socioprofessionnelle via des activités d'économie sociale |
| CENTRE DE FORMATION<br>2MILLE   | HAUT SAINT-GILLES | Préformations et formations TIC notamment pour les animateurs multimédia (personnel EPN)   | Adultes, demandeurs d'emploi                         | Français           | ASBL | Insertion socioprofessionnelle via économie sociale                 |
| CENTRE ESPAGNOL DE FORMATION ET D'ACTIONS INTÉGRÉES DE DÉVELOPPEMENT (CEFAID) | HAUT SAINT-GILLES | Formation qualifiante en TIC   | Adultes demandeurs d'emploi                          | Français           | ASBL | Insertion socioprofessionnelle via économie sociale                 |
| SOCIEDAD HISPANO BELGA DE AYUDA MUTUA   | BOSNIE            | Espace senior où initiation à l'informatique entre autres  | SENIORS (immigration espagnole et latino américaine) | Français, Espagnol | ASBL | Projet communal de cohésion sociale                                 |

#### Points forts

- Deux EPN implantés dans un quartier présentant des besoins importants (Porte de Hal).
- Une offre visible et claire au sein de structures orientées principalement vers les TIC (Atelier du Web, Centre multimédia).
- Une offre de services polyglotte.
- Une offre touchant à la fois aux usages (initiation à internet) et à l'accès aux TIC (vente de matériels recyclés).
- Bonne couverture en points d'accès au wifi gratuit.
- Une initiation aux TIC pour personnes âgées proposée au sein de l'atelier du WEB et de Hispano-Belga ASBL.

#### Points de vigilance

- Des critères d'accès restrictifs en ce qui concerne le centre multimédia, ID et la SSJ (à voir s'ils s'appliquent à l'ensemble de l'offre de services numériques).

# SAINT-JOSSE-TEN-NOODE



| Variables impactant la fracture numérique                           | Niveau      | Seuil     | % à SJTN | Nbr         |
|---|-------------|-----------|----------|-------------|
| Part de la population ayant un niveau d'instruction limité          | Très élevé  | > 51%     | 56,10%   | 7804        |
| Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité                | Très élevé  | > 51%     | 56,20%   | 3746        |
| Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité | Très élevé  | > 75%     | 79,20%   | 566         |
| Part de la population ayant un niveau de revenu faible              | Très élevé  | < 17000** |          | 14998 euros |
| Taux de chômage   | Très élevé  | > 24%     | 25,50%   | 3354        |
| Taux de chômage des femmes  | Très élevé  | > 24%     | 26,80%   | 1464        |
| % de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)                     | Très élevé  | > 8%      | 8,30%    | 1844        |
| Part d'étrangers (hors UE28)  | Très élevé  | > 13%     | 18,50%   | 5075        |
| Taux d'inactivité   | Elevé       | 40-43%    | 40,10%   | 7809        |
| Part de logements sociaux   | Moyen       | 6-8 *     |          |             |
| Part des personnes de plus de 65 ans                                | Très faible | < 10%     |          |             |
| Part des femmes dans les 65 ans et plus                             | Très faible | < 57,5%   |          |             |

\* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

\*\* En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

## Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :

|                    |  |
|--------------------|--|
| Quartier Nord      |  |
| Quartier Brabant   |  |
| Chaussée de Haecht |  |
| Saint-Josse Centre |  |

|  |
|--|
| Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %              |
| Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 % |
| Taux de chômage supérieur à 28%                        |
| Taux de chômage des femmes supérieur à 28%             |
| Revenu médian inférieur à 17000 euros                  |
| Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages          |

Score global (indicateur de vulnérabilité numérique)\* :

4.1

\*Une note moyenne de vulnérabilité numérique a été attribuée à chaque commune en fonction du niveau d'importance de chaque indicateur (« très faible » = 1, « faible » = 2, « moyen » = 3, « élevé » = 4 et « très élevé » = 5). Plus le score obtenu s'approche de 5, plus la vulnérabilité numérique est considérée comme importante.

| LES POINTS D'ACCES AU WIFI GRATUIT |                                   |                    |
|------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|
| Nom du site                        | Lieu installation                 | Quartier           |
| Actiris SJTN                       | Avenue de l'astronomie, 14        | SAINT-JOSSE CENTRE |
| Actiris SJTN                       | Avenue des arts, 6                | SAINT-JOSSE CENTRE |
| Bruxelles formation - tour astro   | Avenue de l'astronomie, 14        | SAINT-JOSSE CENTRE |
| Métro Botanique                    |                                   | BOTANIQUE          |
| Métro Rogier                       |                                   | QUARTIER NORD      |
| Métro Madou                        |                                   | SAINT-JOSSE CENTRE |
| Place Saint-Josse                  | Place Saint-Josse                 | SAINT-JOSSE CENTRE |
| SPRB City Center                   | Boulevard du jardin botanique, 20 | BOTANIQUE          |

| LES OFFRES DE SERVICES NUMERIQUES  |                    |  |                              |                                |                          |   |
|--|--------------------|--|------------------------------|--------------------------------|--------------------------|---|
| Nom officiel   | Quartier           | Activité   | Public                       | Langue                         | Statut                   | Mission                                       |
| DIALOGUE AFRIQUE EUROPE (DAE)  | BRABANT            | Accès libre / formation en informatique  | Non spécifié                 | Français<br>swahili<br>lingala | ASBL                     | Intégration des personnes d'origine étrangère |
| ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE SAPIENS  | SAINT-JOSSE CENTRE | Accès libre / animateur encadrant / initiation informatique                                  | Tout public                  | Français                       | Association de fait (AF) | Inclusion numérique                           |
| FORMATIONS DE BASE DANS LES INDUSTRIES GRAPHIQUES ET DE LA COMMUNICATION (FOBAGRA) | CHAUSSEE DE HAECHT | Accès libre / animateur encadrant / initiation informatique                                  | Tout public                  | Français                       | ASBL                     | Insertion socio-professionnelle               |
| RÉSEAU DES SERVICES D'INSERTION ET D'INTÉGRATION MISSION ACTION (SIMA)             | CHAUSSEE DE HAECHT | Accès libre sur RDV  | Tout public (ado et adultes) | Français, turc                 | ASBL                     | Action culturelle (communauté turque)         |
| CENTRE D'ORIENTATION ET DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES (COFTEN)          | CHAUSSEE DE HAECHT | Préformation et formations qualifiante TIC dans le cadre de l'insertion socioprofessionnelle | Demandeurs d'emploi          | Français                       | ASBL                     | Insertion socio-professionnelle               |

**Points forts**

- Des structures d'aide implantées dans des quartiers présentant des besoins importants (Brabant, Saint-Josse Centre, Chaussée de Heacht).
- Une offre visible et claire au sein de structures orientées principalement vers les TIC (Espace public numérique sapiens, Fobagra).
- Une offre de services polyglotte, adoptée au besoin de la population qui compte une part importante d'étrangers.
- Des points wifi dans des lieux sensibles (Saint-Josse Centre notamment) et sur une place publique très centrale.

**Points de vigilance**

- Offre de services numériques peu visible au sein de Dialogue Afrique Europe.
- Peu d'offre de services en matière d'initiation à l'informatique et aux TIC (pour un usage quotidien et ordinaire de l'ordinateur).

# SCHAERBEEK



| Variables impactant la fracture numérique                           | Niveau      | Seuil     | % à Schaerbeek | Nbr         |
|---|-------------|-----------|----------------|-------------|
| Part de la population ayant un niveau d'instruction limité          | Très élevé  | > 51%     | 46,30%         | 33605       |
| Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité                | Très élevé  | > 51%     | 45,80%         | 17002       |
| Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité | Très élevé  | > 75%     | 68,20%         | 3299        |
| Part de la population ayant un niveau de revenu faible              | Très élevé  | < 17000** |                | 17629 euros |
| Part d'étrangers (hors UE28)  | Très élevé  | > 13%     | 13,70%         | 18156       |
| Taux de chômage   | Elevé       | 20-24%    | 20,70%         | 12935       |
| Taux de chômage des femmes  | Elevé       | 20-24%    | 21,60%         | 6067        |
| % de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)                     | Elevé       | 6-8%      | 7,40%          | 7217        |
| Taux d'inactivité   | Moyen       | 34-37%    |                |             |
| Part des femmes dans les 65 ans et plus                             | Faible      | 57,5-59%  |                |             |
| Part des personnes de plus de 65 ans                                | Très faible | < 10%     |                |             |
| Part de logements sociaux   | Très faible | < 5 *     |                |             |

\* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

\*\* En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

## Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :

|                    |  |
|--------------------|--|
| Quartier Nord      |  |
| Quartier Brabant   |  |
| Chaussée de Haecht |  |
| Collignon          |  |
| Reyers             |  |

|  |
|--|
| Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %              |
| Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 % |
| Taux de chômage supérieur à 28%                        |
| Taux de chômage des femmes supérieur à 28%             |
| Revenu médian inférieur à 17000 euros                  |
| Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages          |

Score global (indicateur de vulnérabilité numérique)\* :

3.7

\*Une note moyenne de vulnérabilité numérique a été attribuée à chaque commune en fonction du niveau d'importance de chaque indicateur (« très faible » = 1, « faible » = 2, « moyen » = 3, « élevé » = 4 et « très élevé » = 5). Plus le score obtenu s'approche de 5, plus la vulnérabilité numérique est considérée comme importante.

| LES POINTS D'ACCES AU WIFI GRATUIT |                      |                 |
|------------------------------------|----------------------|-----------------|
| Nom du site                        | Lieu installation    | Quartier        |
| Actiris Schaerbeek                 | Rue de Jérusalem, 46 | COLIGNON        |
| Gare du Nord - Hall                | Rue du Progrès 80    | QUARTIER NORD   |
| Maison communale                   | Place colignon, 1    | COLIGNON        |
| Métro Diamant                      |                      | PORTE TERVUEREN |
| Métro gare du Nord                 |                      | QUARTIER NORD   |
| Place Colignon                     | Place colignon       | COLIGNON        |
| Place Simon Bolivar                | Place Simon Bolivar  | QUARTIER NORD   |

| LES OFFRES DE SERVICES NUMERIQUES                          |          |   |  |   |                          |   |
|--|----------|---|--|---|--------------------------|---|
| Nom officiel   | Quartier | Activité  | Public   | Langue                                    | Statut                   | Mission   |
| INFOR JEUNES - CENTRE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION JEUNESSE  | DAILLY   | Accès libre pour recherche d'emploi, travaux scolaires, etc. / Ateliers d'expression vidéo pour jeunes / Ateliers d'initiation à internet pour personnes fragilisées ou d'origine étrangère | Jeunes de 15 à 30 ans. Certains ateliers sont ouverts sans limite d'âge. | Français, service d'interprétariat social | ASBL                     | Action sociale et intégration des personnes d'origine étrangère |
| MISSION LOCALE DE SCHAERBEEK POUR L'EMPLOI ET LA FORMATION | COLIGNON | Accès libre et gratuit  | Tout public  | Français                                  | ASBL                     | Action sociale et intégration socio-professionnelle             |
| EPN BIBLIOTHEQUE SESAME SCHAERBEEK                         | COLIGNON | Accès à internet (recherche documentaire exclusivement), téléchargement, impression, aide du personnel de la bibliothèque si besoin   | Tout public inscrit à la bibliothèque                                    | Français                                  | Service public - commune | Bibliothèque  |
| CONNECTALL   | COLIGNON | Sensibilisation et formation aux TIC / Promotion des métiers liés aux TIC à destination des étudiants, des demandeurs d'emploi / Accès libre et gratuit                                     | Jeunes des écoles de devoirs/maisons de quartier                         | français                                  | ASBL                     | Aide à la jeunesse  |

|   |                    |  |  |          |      |  |
|---|--------------------|--|--|----------|------|--|
| CENTRE DE DÉVELOPPEMENT ET D'ANIMATION SCHAEERBEEKOIS (CEDAS) | BRABANT            | Accès libre et gratuit / initiation aux TIC / formation en bureautique   | Jeunes des écoles de devoirs/maisons de jeunes         | français | ASBL | Education populaire, aide à la jeunesse                |
| ACTION JOSAPHAT   | CHAUSSÉE DE HAECHT | Accès libre et gratuit le samedi et accès encadré (recherche scolaire, travail) en semaine.  | Jeunes de 12 à 26 ans                                  | français | ASBL | Aide à la jeunesse                                     |
| CIPROC  | COLLIGNON          | Initiation de base à l'informatique (pour favoriser l'autonomie des demandeurs d'emploi)   | Demandeurs d'emploi, primo-arrivants, public précarisé | français | ASBL | Insertion socioprofessionnelle                         |
| GAFFI (GROUPE D'ANIMATION ET DE FORMATION FEMMES IMMIGRÉES)   | BRABANT            | Accès libre et gratuit / initiation aux TIC / cours d'informatique transversaux à d'autres activités et formations.                                  | Femmes en recherche d'emploi, peu qualifiées           | français | ASBL | Insertion socioprofessionnelle et éducation permanente |
| INTERFACE 3   | QUARTIER NORD      | Centre de préformation et formation aux TIC pour femmes / Promotion des métiers liés aux TIC à destination des étudiantes, des demandeuses d'emploi. | Femmes en recherche d'emploi                           | français | ASBL | Insertion socioprofessionnelle                         |

**Points forts**

- Des EPN dont l'offre correspond aux besoins du public identifié : en recherche d'emploi, d'origine étrangère, en précarité sociale.
- Une offre de services numériques destinée à un public exclusivement féminin (qui plus est dans des quartiers marqués par un fort taux de chômage des femmes). La variable genre, associée à celle du niveau d'éducation, de l'âge et/ou de la situation professionnelle reste productrice d'inégalités numériques. Par ailleurs, comme le souligne l'ASBL INTERFACE 3, les métiers de l'informatique sont encore fortement genrés ce qui démontre la persistance de stéréotypes associant numérique, technicité et masculinité.
- Deux points de connexion au wifi gratuit sur des places publiques dans des quartiers sensibles.

**Points de vigilance**

- La plupart des structures recensées ont un objectif plus large que l'inclusion numérique (insertion sociale, alphabétisation, action culturelle...) ce qui peut nuire à la visibilité de l'offre liée aux TIC.
- La bibliothèque et la mission locale, en raison de leur mission respective, peuvent se révéler excluantes pour une partie du public (bien qu'il ne s'agisse pas d'une volonté, l'EPN étant ouvert à tous).
- Horaires parfois limités (EPN de la mission locale uniquement ouvert le matin du lundi au vendredi).
- L'ASBL GRAFFI ne fournit aucun renseignement sur les horaires et activités de son EPN (ce qui devrait être amené à changer selon leur site internet dans un délai qui n'est pas précisé).





| Variables impactant la fracture numérique                           | Niveau      | Seuil          | % à Uccle | Nbr   |
|---|-------------|----------------|-----------|-------|
| Part des personnes de plus de 65 ans                                | Très élevé  | > 16%          | 19,1%     | 15679 |
| Part des femmes dans les 65 ans et plus                             | Élevé       | 60,5-62%       | 61,3%     | 9608  |
| Taux d'inactivité   | Moyen       | 37-40%         |           |       |
| Part de la population ayant un niveau d'instruction limité          | Faible      | 27-35%         |           |       |
| Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité                | Faible      | 27-35%         |           |       |
| Part de la population ayant un niveau de revenu faible              | Faible      | 21000-23000 ** |           |       |
| Taux de chômage   | Faible      | 12-16%         |           |       |
| Taux de chômage des femmes  | Faible      | 12-16%         |           |       |
| % de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)                     | Faible      | 2-4%           |           |       |
| Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité | Très faible | < 51%          |           |       |
| Part d'étrangers (hors UE28)  | Très faible | < 7%           |           |       |
| Part de logements sociaux   | Très faible | < 5 *          |           |       |

\* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

\*\* En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

## Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| Altitude 100                        |  |
| Vossegat - Roosendaal               |  |
| Churchill                           |  |
| Observatoire                        |  |
| Dieweg                              |  |
| Kriekenput - Homborch - Verrewinkel |  |

|  |
|--|
| Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %              |
| Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 % |
| Taux de chômage supérieur à 28%                        |
| Taux de chômage des femmes supérieur à 28%             |
| Revenu médian inférieur à 17000 euros                  |
| Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages          |

Score global (indicateur de vulnérabilité numérique)\* :

2.3

\*Une note moyenne de vulnérabilité numérique a été attribuée à chaque commune en fonction du niveau d'importance de chaque indicateur (« très faible » = 1, « faible » = 2, « moyen » = 3, « élevé » = 4 et « très élevé » = 5). Plus le score obtenu s'approche de 5, plus la vulnérabilité numérique est considérée comme importante.

### POINTS D'ACCES AU WIFI GRATUIT

| Nom du site                      | Lieu installation            | Quartier |
|----------------------------------|------------------------------|----------|
| Actiris Uccle                    | Avenue Guillaume Herinckx 80 | GLOBE    |
| Bruxelles Formation - site Uccle | Rue de Stalle, 67            | GLOBE    |
| Police locale - ZP 5342          | Square Georges Marlow 3      | GLOBE    |

### LES OFFRES DE SERVICES NUMERIQUES

| Nom officiel                 | Quartier             | Activité  | Public              | Langue                | Statut  | Mission                        |
|------------------------------|----------------------|---|---------------------|-----------------------|---|--------------------------------|
| CPAS UCCLE - ANTENNE SOCIALE | GLOBE                | Accès libre pour recherche d'emploi, initiation bureautique et internet | Tout public         | français, NL, anglais | service communal  | Action sociale                 |
| EPN de Bruxelles Formation   | VOSSEGAT - ROOSEDAAL | Accès libre encadré et formations débutantes et plus avancées           | Demandeurs d'emploi | français              | Organisme officiel chargé de la formation professionnelle en français pour les chercheurs d'emploi et travailleurs de la Région | Insertion socioprofessionnelle |

#### Point fort

- Des points d'accès au wifi gratuit et des offres de formation et d'initiation aux TIC dans des structures travaillant sur l'insertion socioprofessionnelle (bien que la commune reste plutôt épargnée par la précarité économique).

#### Points de vigilance

- Pas d'offre significative de services numériques en faveur des personnes âgées malgré des besoins existants.
- Pas de points d'accès au wifi dans les quartiers caractérisés par une population plus âgée ou comptant une part importante de logements sociaux.

# WATERMAEL-BOITSFORT



| Variables impactant la fracture numérique                           | Niveau      | Seuil      | % à WB | Nbr  |
|---|-------------|------------|--------|------|
| Part des personnes de plus de 65 ans                                | Très élevé  | > 16%      | 20,20% | 4963 |
| Part de logements sociaux   | Très élevé  | > 10 *     | 18,2 * | 18   |
| Part des femmes dans les 65 ans et plus                             | Elevé       | 60,5-62%   | 60,70% | 3013 |
| Taux d'inactivité   | Moyen       | 37-40 %    |        |      |
| Part de la population ayant un niveau d'instruction limité          | Faible      | 27-35 %    |        |      |
| Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité                | Faible      | 27-35 %    |        |      |
| Taux de chômage   | Faible      | 12-16 %    |        |      |
| Taux de chômage des femmes  | Faible      | 12-16 %    |        |      |
| % de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)                     | Faible      | 2-4 %      |        |      |
| Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité | Très faible | < 51%      |        |      |
| Part de la population ayant un niveau de revenu faible              | Très faible | < 17000 ** |        |      |
| Part d'étrangers (hors UE28)  | Très faible | < 7%       |        |      |

\* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

\*\* En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

## Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :

|                  |  |
|------------------|--|
| Boondael         |  |
| Watermael Centre |  |
| Dries            |  |
| Trois Tilleuls   |  |

|  |
|--|
| Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %              |
| Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 % |
| Taux de chômage supérieur à 28%                        |
| Taux de chômage des femmes supérieur à 28%             |
| Revenu médian inférieur à 17000 euros                  |
| Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages          |

Score global (indicateur de vulnérabilité numérique)\* :

2.5

\*Une note moyenne de vulnérabilité numérique a été attribuée à chaque commune en fonction du niveau d'importance de chaque indicateur (« très faible » = 1, « faible » = 2, « moyen » = 3, « élevé » = 4 et « très élevé » = 5). Plus le score obtenu s'approche de 5, plus la vulnérabilité numérique est considérée comme importante.

**POINTS D'ACCES AU WIFI GRATUIT**

|                         |                   |                  |
|-------------------------|-------------------|------------------|
| Nom du site             | Lieu installation | Quartier         |
| Police locale - ZP 5342 | Rue des Tritomas  | WATERMAEL CENTRE |

**LES OFFRES DE SERVICES NUMERIQUES**

| Nom officiel   | Quartier       | Activité  | Public                            | Langue   | Statut | Mission                        |
|--|----------------|---|-----------------------------------|----------|--------|--------------------------------|
| WATERMAEL-BOITSFORT EN PLEIN AIR - MAISON DE QUARTIER DU DRIES | Quartier Dries | Formations informatiques pour débutants assurées par des professeurs retraités et des bénévoles | Nouveaux résidents et + de 60 ans | Français | ASBL   | Prévention et cohésion sociale |

**Point fort**

- EPN situé au cœur du quartier Dries dans lequel on retrouve une grande partie du parc social.

**Points de vigilance**

- L'EPN de la maison de quartier Dries est peu visible (y compris sur le site internet de la structure).
- Aucune offre n'est proposée aux personnes âgées, pourtant très présentes sur la commune.
- Un seul point d'accès au wifi gratuit.

# WOLUWE-SAINT-LAMBERT



| Variables impactant la fracture numérique                           | Niveau      | Seuil      | % à WSL | Nbr    |
|---|-------------|------------|---------|--------|
| Part des personnes de plus de 65 ans                                | Très élevé  | 14-16%     | 17,30%  | 9370   |
| Part des femmes dans les 65 ans et plus                             | Très élevé  | 60,5-62%   | 62,90%  | 5890   |
| Taux d'inactivité   | Très élevé  | > 43%      | 44,20%  | 15984  |
| Part de logements sociaux   | Elevé       | 8-10 *     |         | 9,98 * |
| % de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)                     | Faible      | 2-4 %      |         |        |
| Part d'étrangers (hors UE28)  | Faible      | 7-9 %      |         |        |
| Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité                | Faible      | 27-35 %    |         |        |
| Part de la population ayant un niveau d'instruction limité          | Très faible | < 27%      |         |        |
| Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité | Très faible | < 51%      |         |        |
| Part de la population ayant un niveau de revenu faible              | Très faible | > 23000 ** |         |        |
| Taux de chômage   | Très faible | < 12%      |         |        |
| Taux de chômage des femmes  | Très faible | < 12%      |         |        |

\* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

\*\* En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

## Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :

|  |  |
|--|--|
| Roodebeek - Constellations                             |  |
| Stockel  |  |
| Kapelleveld  |  |
| Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %              |  |
| Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 % |  |
| Taux de chômage supérieur à 28%                        |  |
| Taux de chômage des femmes supérieur à 28%             |  |
| Revenu médian inférieur à 17000 euros                  |  |
| Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages          |  |

Score global (indicateur de vulnérabilité numérique)\* :

2.5

\*Une note moyenne de vulnérabilité numérique a été attribuée à chaque commune en fonction du niveau d'importance de chaque indicateur (« très faible » = 1, « faible » = 2, « moyen » = 3, « élevé » = 4 et « très élevé » = 5). Plus le score obtenu s'approche de 5, plus la vulnérabilité numérique est considérée comme importante.

## POINTS D'ACCES AU WIFI GRATUIT

| Nom du site                     | Lieu installation | Quartier                   |
|---------------------------------|-------------------|----------------------------|
| Métro Alma / Métro Crainhem     |                   | KAPELLEVELD                |
| Métro Gribaumont                |                   | GRIBAUMONT                 |
| Métro Josephine Charlotte       |                   | GEORGES HENRI              |
| Métro Roodebeek / Métro Tomberg |                   | ROODEBEEK - CONSTELLATIONS |
| Métro Vendervelde               |                   | KAPELLEVELD                |

## LES OFFRES DE SERVICES NUMERIQUES

| Nom officiel   | Quartier                   | Activité  | Public      | Langue               | Statut                   | Mission             |
|--|----------------------------|---|-------------|----------------------|--------------------------|---------------------|
| CYBER du CPAS  | ROODEBEEK - CONSTELLATIONS | Accès libre, initiation informatique, web, bureautique / formations continues (Word, Excel) / logiciels libres / ateliers thématiques | Tout public | Français néerlandais | Service public - commune | Action sociale      |
| CYBER HOT TEN BERG   | VAL D'OR                   | Non spécifié  | Jeunes      | Non spécifié         | Service public - commune | Jeunesse            |
| COMMUNE WOLUWE-SAINT-LAMBERT - ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE ANDROMÈDE   | ROODEBEEK - CONSTELLATIONS | Accès libre, initiation informatique, web, bureautique / formations continues (Word, Excel) / logiciels libres / ateliers thématiques | Tout public | Français néerlandais | Service public - Commune | Inclusion numérique |
| COMMUNE WOLUWE-SAINT-LAMBERT - ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE PREKELINDEN | GEORGES HENRI              | Accès libre, initiation informatique, web, bureautique / formations continues (Word, Excel) / logiciels libres / ateliers thématiques | Tout public | Néerlandais français | Service public - Commune | Inclusion numérique |
| COMMUNE WOLUWE-SAINT-LAMBERT - ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE WOLUBILIS   | VAL D'OR                   | Accès libre, initiation informatique, web, bureautique / formations continues (Word, Excel) / logiciels libres / ateliers thématiques | Tout public | Français néerlandais | Service public - Commune | Inclusion numérique |

|  |                               |   |         |                         |      |                                      |
|--|-------------------------------|---|---------|-------------------------|------|--------------------------------------|
| CENTRE DE PROMOTION<br>POUR PERSONNES<br>HANDICAPÉES | ROODEBEEK -<br>CONSTELLATIONS | Initiation bureautique et internet pour seniors | SENIORS | français<br>néerlandais | ASBL | aide aux<br>personnes<br>handicapées |
|--|-------------------------------|---|---------|-------------------------|------|--------------------------------------|

#### Points forts

- Offre de services numériques homogène, clairement identifiable et gratuite.
- Offre en français et en néerlandais.
- Offre pour les seniors dans un quartier caractérisé par une population âgée.

#### Points de vigilance

- Aucun EPN dans le quartier de Kapellevad pourtant fort pourvu en logements sociaux.
- Des points d'accès au wifi gratuit uniquement dans les arrêts de métro.
- Le cyber HOT TEN BERG ne compte que quatre ordinateurs, ses horaires d'ouverture sont aléatoires et dépendent de celle de l'antenne jeunesse.

# WOLUWE-SAINT-PIERRE



| Variables impactant la fracture numérique                           | Niveau      | Seuil      | % à WSP | Nbr   |
|---|-------------|------------|---------|-------|
| Part des personnes de plus de 65 ans                                | Très élevé  | > 16 %     | 19,4%   | 7978  |
| Taux d'inactivité   | Très élevé  | > 43 %     | 46,2%   | 15984 |
| Part des femmes dans les 65 ans et plus                             | Moyen       | 59-60,5 %  |         |       |
| Part d'étrangers (hors UE28)  | Faible      | 7-9 %      |         |       |
| Part de la population ayant un niveau d'instruction limité          | Très faible | < 27%      |         |       |
| Part des femmes ayant un niveau d'instruction limité                | Très faible | < 27%      |         |       |
| Part des femmes de 65 à 84 ans ayant un niveau d'instruction limité | Très faible | < 51%      |         |       |
| Part de la population ayant un niveau de revenu faible              | Très faible | > 23000 ** |         |       |
| Taux de chômage   | Très faible | < 12%      |         |       |
| Taux de chômage des femmes  | Très faible | < 12%      |         |       |
| % de RIS et ERIS dans la population (18-64 ans)                     | Très faible | < 2%       |         |       |
| Part de logements sociaux   | Très faible | < 5 *      |         |       |

\* Nombre de logements sociaux pour 100 ménages

\*\* En fonction du revenu total net imposable médian des déclarations par commune (en euros)

## Identification des quartiers les plus vulnérables en termes d'accès et d'usage au numérique :

|                |  |
|----------------|--|
| Chant d'oiseau |  |
| Saint Paul     |  |
| Kapelleveld    |  |

|  |
|--|
| Part des 65 ans et plus supérieure à 20 %              |
| Part des femmes de 65 ans et plus supérieure à 21,85 % |
| Taux de chômage supérieur à 28%                        |
| Taux de chômage des femmes supérieur à 28%             |
| Revenu médian inférieur à 17000 euros                  |
| Plus de 20 logements sociaux pour 100 ménages          |

Score global (indicateur de vulnérabilité numérique)\* :

1.9

\*Une note moyenne de vulnérabilité numérique a été attribuée à chaque commune en fonction du niveau d'importance de chaque indicateur (« très faible » = 1, « faible » = 2, « moyen » = 3, « élevé » = 4 et « très élevé » = 5). Plus le score obtenu s'approche de 5, plus la vulnérabilité numérique est considérée comme importante.



| POINTS D'ACCES AU WIFI GRATUIT       |                               |                        |
|--------------------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Nom du site                          | Lieu installation             | Quartier               |
| Maison communale, service population | Avenue Charles Thielemans, 93 | BOULEVARD DE LA WOLUWE |
| Métro Montgomery                     |                               | GRIBAUMONT             |
| Métro Stockel                        |                               | KAPELLEVELD            |

| LES OFFRES DE SERVICES NUMERIQUES  |                        |  |  |                       |                          |                       |
|--|------------------------|--|--|-----------------------|--------------------------|-----------------------|
| Nom officiel   | Quartier               | Activité   | Public                                       | Langue                | Statut                   | Mission               |
| COMMUNE WOLUWE-SAINT-PIERRE  | BOULEVARD DE LA WOLUWE | Accès libre et gratuit   | Tout public inscrit à la bibliothèque        | Français, néerlandais | Service public - Commune | Bibliothèque          |
| PRÉVENTION - ANIMATION - JEUNESSE DE WOLUWE-SAINT-PIERRE - ANTENNE MÉDIATION ET SCOLAIRE | STOCKEL                | Initiation à l'informatique pour seniors / CYBERESPACE : salle informatique, session de formation informatique | Personnes domiciliées ou scolarisées sur WSP |                       | ASBL                     | Prévention, animation |

#### Points forts

- Horaires d'ouverture des EPN qui couvrent l'ensemble de la semaine, le samedi compris.
- Initiation à l'informatique pour les seniors ce qui correspond aux besoins identifiés sur le territoire.

#### Points de vigilance

- Aucun EPN dans le quartier de Kapellevad pourtant fort pourvu en logements sociaux (même remarque pour Woluwe Saint-Lambert, commune sur laquelle s'étend également ce quartier).
- Pas de points d'accès au wifi dans les quartiers caractérisés par une population plus âgée ou comptant une part importante de logements sociaux.

# ÉTAT DES LIEUX DES POLITIQUES ET INITIATIVES EN FAVEUR DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

---

« Pas de *smart city* sans *smart citizen* »  
(Directeur général, Emmaüs Connect, France)

## INTRODUCTION

Ce chapitre vise à établir un état des lieux critique des dispositifs politiques/institutionnels et de terrain existants et/ou programmés en Région de Bruxelles-Capitale en faveur de l'inclusion numérique.

Pour ce faire, il s'est agi, dans une première phase, de réaliser une analyse des documents et des informations disponibles sur internet en vue de dresser un premier recensement des instruments disponibles, programmes, initiatives mis en œuvre pour lutter contre les inégalités numériques à Bruxelles.

Dans un second temps, il s'est agi de compléter et de commenter cet inventaire critique, amorcé dans la première phase, lors des workshops organisés avec les acteurs de terrain. Un des objectifs de cette seconde phase était d'identifier collectivement les principales lignes de force et de faiblesses de l'existant en faveur de l'inclusion numérique à Bruxelles.

## STRATÉGIES POLITIQUES POUR UNE RÉGION NUMÉRIQUE

La Commission européenne publie chaque année un rapport sur l'état d'avancement de l'Europe numérique (EDPR), qui recense les progrès accomplis par les États membres en matière de numérisation. Dans son dernier rapport (2017), on y apprend que la Belgique se classe 6<sup>ème</sup> selon l'indice relatif à l'économie et à la société numériques (DESI pour Digital

Economy and Society Index)<sup>13</sup>. Il est en outre indiqué que la Belgique appartient au groupe des pays obtenant de bons résultats lorsque l'on associe les informations quantitatives fournies par l'indice DESI à des informations qualitatives sur les politiques propres à chaque pays.

Dans ce cadre, le rapport souligne l'existence, au niveau fédéral, de l'agenda numérique pour la Belgique (Digital Belgium)<sup>14</sup> définissant la vision numérique du pays à long terme. Il indique également que d'autres stratégies existent au niveau régional. Toutefois, il ne fait mention que des plans politiques des Régions wallonne (Digital Wallonia)<sup>15</sup> et flamande (Vlaanderen Radicaal Digitaal)<sup>16</sup>, adoptés tous deux en 2015 par les gouvernements régionaux respectifs. L'absence de référence à une stratégie existante en la matière à l'échelle de la Région de Bruxelles-Capitale s'explique sans doute par sa mise sur pied tardive. En effet, en dépit de l'engagement du gouvernement dans sa déclaration de politique régionale (DPR) (2014-2019) à faire de la transition numérique un axe fort de son programme de développement, il faut attendre début 2017 pour que la Région de Bruxelles-Capitale se dote, à l'instar des deux autres régions du pays, d'une stratégie numérique « unifiée, ambitieuse et coordonnée », nommée *Bedigital.Brussels*. Mais avant de développer plus avant la stratégie politique mise récemment en place à Bruxelles, nous présentons

brèvement les axes principaux des plans mis en œuvre dans les deux autres Régions du pays.

En Région wallonne, *Digital Wallonia : la Stratégie numérique de la Wallonie*, adoptée fin 2015 par le gouvernement wallon, s'articule autour de cinq thèmes majeurs complémentaires. Bien que la thématique de l'inclusion numérique n'occupe pas une place prépondérante dans le plan, on la retrouve toutefois dans le cadre du thème « compétences et emploi » visant à former les Wallons aux technologies numériques, à leurs usages et aux nouveaux métiers du numérique, à l'école, dans les entreprises et les organisations.

Pour ce faire, outre l'objectif de doter les écoles en équipements et infrastructures de pointe, le plan vise aussi à assurer l'acquisition de compétences numériques chez tous les Wallons, à chaque étape de leur vie et de leur parcours. Cet objectif stratégique est décliné en plusieurs axes de développement, dont notamment le renforcement de l'accompagnement à l'usage du numérique, surtout pour les personnes les plus éloignées de celui-ci. C'est au travers de cet axe qu'une attention est portée au développement, à la pérennisation et à la promotion des espaces publics numériques (EPN). Ces tiers-lieux sont considérés comme un maillage essentiel dans l'organisation d'une nouvelle « proximité » dans la mesure où ils offrent des espaces partagés, multifonctionnels, flexibles, répondant dans à trois grandes

---

<sup>13</sup> Le DESI est un indice composite permettant de mesurer les progrès accomplis par les États membres de l'Union européenne vers une économie et une société numériques. Il synthétise un ensemble d'indicateurs portant sur la connectivité (7 indicateurs), le capital humain (4 indicateurs), l'utilisation de l'internet (7 indicateurs), l'intégration des

technologies numériques (8 indicateurs) et les services publics numériques. Pour plus d'informations voir <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

<sup>14</sup> <http://www.digitalbelgium.be/fr>

<sup>15</sup> <https://www.digitalwallonia.be/>

<sup>16</sup> <https://overheid.vlaanderen.be/informatie-vlaanderen/radicaal-digitaal>

catégories de besoins : d'une part, l'accès aux services essentiels et, d'autre part, l'apprentissage, la création et le développement de projets individuels ou collectifs.

Dans la cadre de la mise en œuvre du plan, le gouvernement wallon a décidé de renforcer le rôle joué par les EPN dans l'inclusion numérique par le biais d'un financement de l'équipement informatique de 100 nouvelles structures et d'une redynamisation du réseau existant au travers d'appels à projets annuels. Au niveau budgétaire, 150.000 euros sur base annuelle sont réservés pour l'animation du réseau des EPN, celle-ci étant assurée par le centre de compétence Technofutur TIC. Par ailleurs, 1,5 million d'euros sont dédiés au développement et à la dynamisation du réseau des EPN par la création de 100 nouvelles entités et des appels à projets.

Notons toutefois que les mesures prises à destination des espaces publics numériques dans cette stratégie numérique sont moins ambitieuses que celles formulées initialement par le conseil du numérique dans le cadre de ses recommandations pour un plan du numérique de la Wallonie. Celles-ci préconisaient en effet que les EPN soient non seulement un lieu de formation pour les publics plus défavorisés et éloignés des technologies mais aussi, de manière générale, un lieu de relais social dans la cité pour l'acculturation numérique de tous les citoyens, y compris les mandataires publics, les travailleurs sociaux et les commerçants locaux. Pour assurer cette fonction-pivot au sein des quartiers de façon pérenne, les auteurs du rapport préconisaient de soutenir les actions d'impulsion au développement du réseau, de renouveler la convention d'animation des EPN pour les années à venir ainsi que de promouvoir la reconnaissance professionnelle du métier d'animateur multimédia et de médiateur

numérique. Le conseil du numérique soulignait effectivement que l'octroi d'un statut stable pour les animateurs constitue le garant indispensable de la conservation et de l'évolution de ces expertises au profit du développement social et numérique de la région.

En Flandre, le programme politique *Radicaal Digitaal* a été adopté en 2015 par le gouvernement. Son ambition est la digitalisation de l'ensemble des services publics flamands d'ici 2020. Si ce programme politique prévoit formellement un volet d'accompagnement au numérique visant à assurer l'accessibilité de ces nouveaux services en ligne à tous les citoyens flamands, dans les faits, son contenu n'est à ce jour pas encore clairement défini. C'est pourquoi, les chercheurs de la VUB soulignent que cette politique de digitalisation de l'ensemble des services publics doit être accompagnée d'une réflexion de fond sur les inégalités numériques que cette transition est fortement susceptible d'engendrer (Mariën & Baelden, 2016). Les autorités flamandes se trouvent à un moment charnière en ce qui concerne l'élaboration d'une politique d'inclusion numérique globale et intégrée, qui fait jusqu'à présent défaut. Ceci étant dit, pour développer cette politique ambitieuse, le gouvernement peut se reposer sur des initiatives existantes qui ont été impulsées par les autorités ou le secteur associatif depuis les années 2000.

En effet, dans cette Région, la thématique de l'inclusion numérique retient l'attention politique depuis une petite dizaine d'années. L'accord de gouvernement de 2009, *Een daadkrachtig Vlaanderen in beslissende tijden*, mettait déjà l'accent sur le besoin de réduire la fracture numérique et sur l'alphabétisation aux médias numériques. Dans ce cadre, les différents plans stratégiques et notes politiques de la

précédente législature accordaient une importance à la culture numérique et à l'e-inclusion.

Néanmoins, c'est la note conceptuelle *Mediawijsheid*, des ministres des médias et de l'enseignement, parue en 2012, qui constitue un point de départ important pour la politique flamande en matière d'inclusion numérique. Bien que cette note soit le fruit d'une vision commune partagée par deux domaines politiques – l'enseignement et les médias – les auteurs visaient à développer, à terme, une vision commune partagée par l'ensemble des domaines politiques, contribuant à synchroniser les actions politiques et à communiquer de manière plus claire vers tous les citoyens. (...) La collaboration avec d'autres niveaux de pouvoir était également considérée comme opportune.

Cette note s'articulait autour de quatre objectifs stratégiques, dont un apparaît particulièrement pertinent à mettre en exergue dans le cadre de cette étude tant il peut constituer une source d'inspiration pour la Région de Bruxelles-Capitale : il s'agit de la mise en place d'un cadre durable et stratégique pour l'inclusion et la culture numériques en Flandre.

L'action principale de cet axe a consisté en la création du centre de connaissances, nommé *Mediawijsheid*. Créé en 2013, ce centre se voit attribuer une large mission. Il vise, d'un côté, à coordonner les acteurs et initiatives de terrain au niveau régional qui sont fort dispersés et manquent de visibilité. Dans ce cadre, une plateforme de connaissances en ligne est mise en place. Celle-ci fait office de coupole centrale au profit des acteurs du secteur de l'inclusion numérique et permet d'échanger les connaissances et les pratiques entre acteurs terrain.

Il assure, d'autre part, une fonction de représentation des acteurs du secteur auprès des pouvoirs publics flamands et l'ensemble des acteurs pertinents dans le monde des médias, de la culture et de l'enseignement. L'objectif est de jeter un pont entre les acteurs de terrain, le secteur privé et le secteur public en vue de développer une vision politique commune de l'inclusion numérique.

## DIGITAL BRUSSELS : UNE STRATÉGIE NUMÉRIQUE COUPOLE

Cette récente stratégie politique régionale entend répondre au problème majeur de manque de coordination des actions et des initiatives existantes à Bruxelles en matière de numérisation. Aussi cette stratégie est le résultat de la fusion de trois plans numériques bruxellois existants, à savoir :

- Le plan *smart city* de la Secrétaire d'État à l'informatisation et à la transition numérique, Bianca Debaets.
- La stratégie *NextTech.brussels* sur l'emploi et l'entrepreneuriat dans le numérique du Ministre de l'économie, de l'emploi et de la formation professionnelle, Didier Gosuin.
- Le Plan Régional d'Innovation, *Innoviris* de la Secrétaire d'État à la recherche scientifique, Fadila Laanan.

Afin de ne pas disperser les forces et les moyens déjà engagés, cette stratégie est chapeautée par un comité de coordination visant à garantir, de façon structurelle, la collaboration, la complémentarité, ainsi que la cohérence des trois plans existants. Au travers de la mise en œuvre de ces trois plans politiques, *Bedigital.brussels* vise à faire progresser la Région de Bruxelles-Capitale sur les différents aspects associés aux cinq piliers définis par l'index composite européen (DESI) (Connectivité –

capital humain – Utilisation d'internet – Intégration des technologies digitales – Services publics digitaux). L'ensemble des mesures s'organisent autour de trois thèmes prioritaires – internet des objets, réalité virtuelle et augmentée, big data et intelligence artificielle – devant contribuer à la transformation numérique de Bruxelles. **Dans l'ensemble, ces initiatives ne concernent qu'indirectement l'inclusion numérique, à travers notamment quelques actions spécifiques envisagées dans le cadre de la stratégie Smartcity.brussels.**

## LE PLAN SMART CITY : UN AXE MAJEUR DE LA STRATÉGIE BEDIGITAL.BRUSSELS

Le plan *smart city* constitue un axe central de la nouvelle stratégie numérique bruxelloise. Une stratégie pour une région smart (intelligente) a été développée depuis 2014 par le centre informatique de la Région Bruxelloise (CIRB) dans son Livre Blanc (2014-2019)<sup>17</sup>.

Toutefois, ce n'est que début 2017 qu'une note globale posant les principes de la *smart city* bruxelloise a été approuvée par le gouvernement régional. Celle-ci fixe les trajectoires concernant les priorités numériques et *smart city* pour la Région.

## UNE DÉFINITION AUX CONTOURS VARIABLES

Le concept de ville intelligente, ou *smart city*, a émergé ces dernières années. Selon la définition donnée par l'étude *Mapping Smart Cities in*

*the EU* du Parlement européen (2014) : « une *smart city* est une ville qui vise à répondre aux questions publiques urbaines par la mise à disposition de solutions basées sur les technologies de l'information et de la communication, et fondées sur des partenariats entre multiples parties prenantes à l'échelle d'une localité. » Toutefois, au-delà de cette définition générique, ce concept recouvre en réalité de multiples acceptions. « *La smart city est un phénomène qui ne saurait être réduit à un modèle unique et uniforme ; la ville intelligente est plurielle* » : voici une conclusion majeure tirée d'un atelier organisé en juin dernier par *France Stratégie* dans le cadre d'un cycle de conférences mensuelles sur le thème des *smart cities*<sup>18</sup>.

Les multiples *benchmarks* existants en la matière témoignent des contours fort variables du phénomène ; ils fondent leur analyse sur différents piliers et critères en fonction des logiques et des intérêts des acteurs en présence. Si la multiplicité des dimensions retenues a pour avantage de mettre en exergue la nature holistique du concept de *smart city*, elle ne rend pas moins la notion floue et quelque peu fourre-tout. Dans le milieu scientifique, des voix s'élèvent pour insister sur l'hétérogénéité et la surabondance des usages du concept<sup>19</sup>. La banalisation de son usage le rend si équivoque que l'on a du mal à définir précisément ce qu'il recouvre. Son apparence consensuelle lui permet de désigner un éventail de thématiques urbaines dont il est parfois difficile de saisir ce qu'elles ont en commun. Ceci contribue à rendre son

<sup>17</sup> <http://cirb.brussels/fr/quoi-de-neuf/livres-blancs/livre-blanc-2014-2019>

<sup>18</sup> <http://www.strategie.gouv.fr/evenements/smart-cities-initiatives-internationales>

<sup>19</sup> Voir à ce propos, la section « Smart city : problems of definition » dans l'étude *Mapping Smart Cities in the EU*, du Parlement européen, *Op.cit.*

appropriation aisée par des acteurs qui nourrissent des projets politiques fort différents.

## **L'INCLUSION SOCIALE PAR LE NUMÉRIQUE : UN FACTEUR CLÉ DE SUCCÈS... LOIN D'ÊTRE TOUJOURS PRIVILÉGIÉ**

Les différents *benchmarks* existants accordent aussi une attention variable à la dimension sociale des projets de villes intelligentes. Tandis que dans l'approche développée par la Banque européenne d'investissement (BEI), cette dimension ne peut pas constituer l'élément central du projet, d'autres *benchmarks*, comme celui réalisé par le Comité économique et social européen (CESE) en février 2017, le considère comme un axe majeur. Ce dernier reconnaît effectivement l'importance des dimensions liées à l'amélioration des infrastructures et de la connectivité, à l'efficacité énergétique, à la mise en place de nouveaux écosystèmes de services numériques tout en accordant une attention particulière à deux thématiques supplémentaires : la mise en place d'une offre d'éducation et de formation en lien avec l'acquisition et la mise à niveau des compétences numériques nécessaires, d'une part, et la stabilité financière et économique des projets financés, d'autre part. Ainsi, le caractère intelligent de la *smart city* concerne aussi en priorité la formation des habitants et le mode de financement des initiatives. Dans le *benchmark* de Boyd Cohen, sur lequel se fonde principalement la stratégie *Brussels Smart City*, les dimensions de l'inclusion et de l'éducation ne constituent que des sous-thématiques parmi d'autres du thème « Société », un des six piliers aux côtés de

l'environnement, l'économie, la mobilité, la gouvernance et la qualité de vie.

Pourtant, l'*Étude Mapping Smart cities in EU* (2014) met en évidence plusieurs facteurs-clés de succès d'une stratégie *smart city* au premier rang desquels l'inclusion et la participation de tous les citoyens, et ce afin d'éviter une polarisation entre les élites des quartiers urbains et les habitants des zones socio-économiquement plus défavorisées. Il reste que, dans les faits, les résultats de cette même étude soulignent que les initiatives urbaines mises en place le cadre des politiques *smart city* en Europe sont avant tout liées à l'environnement et la mobilité. En revanche, les projets portant sur les dimensions de l'inclusion et de l'éducation apparaissent bien plus rares.

## **PLACE ET VISION DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE DANS LA STRATÉGIE *BRUSSELS SMART CITY***

### **DES INTENTIONS...**

Dans la note de vision de la *smart city* bruxelloise, approuvée par le gouvernement début 2017, l'inclusion numérique figure parmi les neufs axes d'actions retenus<sup>20</sup>. Afin de veiller à ce que le Bruxellois soit le premier bénéficiaire de cette *smart city*, l'intention est même de faire de la participation et de l'inclusion numérique le fer de lance de la politique *smart city*. Cette thématique constitue d'ailleurs un objectif stratégique

---

<sup>20</sup> <http://cirb.brussels/fr/fichiers/brussels-smart-city-strategie>



de la note directrice de la politique de l'informatique et de la transition numérique mise en œuvre sous la législature 2014-2019.

Dans ce cadre, les projets à développer de façon prioritaire consistent, outre à poursuivre le déploiement du réseau wifi gratuit dans les espaces publics, à soutenir les EPN en Région de Bruxelles-Capitale. Il s'agit en particulier de les encourager à :

- Évoluer vers des EPN 2.0 afin de répondre à la forte évolution des besoins en adoptant une approche nouvelle et moderne de ces structures.
- Proposer de nouveaux types de formation en leur sein (l'utilisation des tablettes, l'impression 3D, etc.).
- Mettre en lien leurs missions et leurs actions avec la politique régionale en matière de FabLab.

Il importe de souligner que le soutien des autorités publiques bruxelloises à la création d'EPN 2.0 et au développement de nouveaux types de formation a du sens vu l'évolution constante des technologies numériques. Toutefois, cette action n'apparaît pleinement pertinente que dans la mesure où le gouvernement veille parallèlement à s'assurer de répondre aux besoins fondamentaux en matière d'accès, d'assistance, d'accompagnement, et de formations aux usages et aux compétences numériques de base encore non rencontrés pour une part significative de la population bruxelloise, en particulier celle vivant dans les quartiers défavorisés de la capitale.

## ...AUX ACTIONS ENTREPRISES

Dans les faits, les initiatives menées jusqu'à présent en matière d'inclusion numérique dans le cadre de la *smart city* se limitent aux dimensions d'accès et d'équipement, à savoir : le déploiement du wifi gratuit dans les espaces publics bruxellois (places publiques, administrations locales, métro, bibliothèques communales, etc.), d'une part, et la connexion à large bande (minimum 100 Mbps) des écoles bruxelloises secondaires via la fibre optique du réseau IRISnet, d'autre part.

Bien que le soutien aux espaces publics numériques soit un axe majeur des politiques publiques en matière de réduction de la fracture numérique au niveau fédéral et de la Région wallonne, celui a fait l'objet d'une moindre attention de la part des pouvoirs publics bruxellois. Notons toutefois que, sous la législature précédente (2009-2014), les autorités régionales, en partenariat avec certaines communes, ont contribué à la mise en place d'EPN en subventionnant l'achat des équipements, leur installation et leur maintenance, sous la conduite du CIRB. Les communes étaient, quant à elles, en charge d'héberger et d'aménager cet espace ainsi que de fournir le personnel nécessaire à son fonctionnement.

Au-delà de ces initiatives ponctuelles, la Région de Bruxelles-Capitale n'a actuellement pas adopté de politique structurelle de subventions pour les EPN. Ces structures résultent donc essentiellement d'initiatives d'autorités communales ou d'acteurs associatifs. Elles ne sont subventionnées qu'au titre d'autres politiques (bibliothèques publiques, actions de quartier, insertion socioprofessionnelle, etc.).



Dès lors, en matière d'EPN et d'autres formations pour les publics défavorisés, les initiatives des acteurs de terrain ont pour trait commun de se développer dans une certaine précarité financière. Elles doivent le plus souvent rassembler des moyens provenant de plusieurs sources de financement (locales, régionales, communautaires, fédérales, européennes), qui ont des exigences et des échéances différentes. C'est pourquoi, certains acteurs de terrain se définissent ironiquement depuis longtemps comme « subsidiologues ».

En effet, ce constat n'est pas neuf. En 2010, la Fondation Travail Université notait déjà, dans ses conclusions pour la préparation de la deuxième phase du plan national de lutte contre la fracture numérique 2011-2015 (Brotorne, Valenduc & al, 2010), un certain épuisement des acteurs de terrain face à des politiques de financement par projet qui ne permettent pas une stabilité de l'action. Le rapport mettait en exergue la difficulté des animateurs des EPN à s'investir dans un travail de fond, trop souvent court-circuité par ces logiques de financement non structurel. Celui-ci soulignait la situation particulièrement difficile à Bruxelles : bien qu'une coordination (CABAN) se mettait déjà en place à l'époque, celle-ci était – et est toujours – en attente d'une reconnaissance politique et d'un soutien financier structurel.

### **L'INCLUSION PAR LA FORMATION DES JEUNES DÉFAVORISÉS AUX MÉTIERS DU NUMÉRIQUE**

Aux côtés du plan *smart city*, la stratégie *NextTech.brussels* sur l'emploi et l'entrepreneuriat dans le numérique du Ministre de l'économie, de l'emploi et de la formation professionnelle, Didier Gosuin, constitue un autre volet important de *Bedigital.Brussels*.

Un des trois axes de ce plan porte sur la sensibilisation et la formation de publics spécifiques et porteurs d'avenir, comme les jeunes, notamment défavorisés inscrits en formation en alternance ainsi que les femmes. L'objectif est aussi d'accompagner la reconversion des demandeurs d'emplois vers de nouveaux métiers – ou des métiers en pénurie – dans le secteur.

Pour ce faire, il est prévu que la Région bruxelloise supporte financièrement les initiatives visant à sensibiliser les jeunes à l'entrepreneuriat numérique et plus particulièrement aux métiers du web et de la programmation. L'idée est de se saisir de la disponibilité d'un public jeune très sensible aux technologies numériques pour convertir leur intérêt en opportunités professionnelles potentielles.

**Ce volet de sensibilisation est considéré comme complémentaire aux actions de lutte contre la fracture numérique menées dans le cadre du plan *smart city*.**

L'inclusion numérique de ces publics-cibles est donc envisagée ici par le biais de la sensibilisation et la formation aux métiers des TIC. L'enjeu est d'abord d'ordre économique : il s'agit de former des futurs travailleurs en vue d'assurer un bassin de main d'œuvre qualifiée dans le domaine des TIC à Bruxelles.

Dans le sillage de cette politique, des initiatives de terrain ont récemment été impulsées. On pense notamment au projet pilote *Capital Digital*. Celui-ci a été lancé en 2016 par Karel Vinck, patron de l'agence publicitaire Duval Guillaume en collaboration avec trois associations bruxelloises actives dans la lutte contre la précarité, la déscolarisation et le chômage, dont l'ASBL Maks (Media Aktie Kuregem-Stad), acteur

historique de la lutte contre la fracture numérique à Bruxelles. Afin de créer des vocations et de favoriser l'emploi, l'objectif de ce projet est d'apprendre gratuitement à des jeunes adolescents, issus de zones précarisées (7-12 ans), à coder de façon ludique dans le cadre de camps de vacances locaux.

Le nouvel espace *BeCentral*, au-dessus de la gare centrale à Bruxelles, a été créé par 28 personnalités belges issues de l'univers numérique, dans une perspective similaire. Cet espace, dédié à l'éducation aux technologies numériques, vise à permettre aux moins qualifiés « *d'embarquer dans le train de la transition numérique* ». La première initiative organisée dans ces locaux est *Be.code*. Cette nouvelle école de programmation gratuite a l'ambition de soutenir les jeunes ayant moins de chances de réussir au départ (ceux qui n'occupent pas un emploi et ne suivent ni un enseignement ni une formation ainsi que d'autres n'étant pas sur le marché du travail). Elle consiste en une formation de six mois au numérique pour personnes motivées, mais sans qualification numérique. Celle-ci vise plusieurs objectifs complémentaires : transmettre des compétences techniques, développer l'entrepreneuriat numérique, développer la personnalité des jeunes et repérer les talents.

Favoriser l'inclusion numérique par l'intégration professionnelle dans des métiers du secteur numérique, tel est bien le leitmotiv de ces initiatives. Si celles-ci ont du sens, on peut toutefois regretter que les acteurs de l'insertion socioprofessionnelle, de l'alphabétisation, des EPN – tous professionnels de longue date de la formation aux TIC à destination d'un public faiblement qualifié – ne soient généralement pas associés à de tels projets (excepté dans le cas de *Capital Digital*). Les acteurs à l'initiative de ces nouvelles formations pourraient profiter des

enseignements tirés depuis longtemps par les professionnels qui travaillent au quotidien avec un public précaire.

Dans l'ensemble, les acteurs de l'insertion socioprofessionnelle portent un regard critique sur la capacité des formations courtes à parvenir à atteindre les objectifs escomptés. L'expérience montre que la réussite des formations avec de tels publics repose en grande partie sur la mise en place d'approches pédagogiques spécifiques et de rythmes d'apprentissage individualisés, lesquels requièrent de s'inscrire dans un temps long. Ces constats sont d'autant plus prégnants qu'il s'agit de former aux métiers du numérique, pour lesquels les seuils de compétences indispensables à leur exercice ont fortement augmenté ces dernières années. Ces métiers requièrent des compétences techniques et d'auto-entrepreneur, en plus de compétences de base en écriture et en expression écrite et orale, que beaucoup de ces publics ne possèdent pas. Pour ces formations de courte durée, l'enjeu est donc de taille : former un travailleur qualifié, tout en intégrant, une forme d'alphabétisation au numérique.

# RETOUR D'EXPERIENCE DES ACTEURS DE TERRAIN

---

## INTRODUCTION

Afin de réaliser un état des lieux critique des dispositifs programmés en Région de Bruxelles-Capitale pour lutter contre la fracture numérique, il était essentiel d'être au plus proche des réalités du terrain : celle des personnes concernées<sup>21</sup> et celle des acteurs portant leur voix et œuvrant au quotidien pour leur inclusion au sein d'un monde numérique en perpétuelle évolution.

Pour ce faire, deux workshops (le premier francophone et le second bilingue français-néerlandais) ont été organisés. Ils ont permis de réunir des professionnels issus de divers secteurs : espaces publics numériques, organismes de formation aux TIC, associations actives

dans la lutte contre la pauvreté, l'alphabétisation, dans le secteur l'insertion socioprofessionnelle et de l'action sociale, dans l'éducation permanente, etc. Des représentants de groupes de citoyens « vulnérables » (ligues des familles, fédération des CPAS, fédération des services sociaux) ont été invités mais n'ont pas pu être présents.

L'organisation de ces workshops avait plusieurs finalités, autour desquelles se déclinent les différentes parties de ce chapitre :

- Il s'est agi, dans un premier temps, de mettre en lumière les observations et constats effectués par les professionnels sur le terrain en matière d'inégalités et d'inclusion numérique ; les constats qui déterminent le contenu de leurs actions et expliquent la complexité de la mise en œuvre de celles-ci. Ces derniers ont été amenés à se faire porte-parole de leurs usagers et à mettre en lumière les défis qu'ils doivent surmonter.
- Dans un second temps, l'accent a été mis sur les préoccupations et les difficultés rencontrées par les acteurs de terrain dans la mise en œuvre de leurs initiatives en matière d'inclusion numérique. Autrement dit, nous nous sommes attachés à dégager les freins institutionnels auxquels ils sont régulièrement confrontés et qui entravent la réalisation de leurs objectifs.
- Enfin, partant des deux points suivants, les workshops ont permis d'entamer une réflexion sur les recommandations futures. Les acteurs de terrain ont été amenés à exprimer leurs

---

<sup>21</sup> Étant donné le temps imparti pour cette étude, nous n'avons pas été en mesure de réaliser des entretiens avec des citoyens en risque d'exclusion numérique. Toutefois,

ces workshops impliquent indirectement les citoyens à travers les associations invitées. Ces associations représentent les préoccupations et les intérêts des citoyens par rapport à la problématique de l'inclusion numérique.

besoins et à esquisser des pistes d'actions qui permettraient d'y répondre.

Compte tenu de la surreprésentation des établissements publics numériques à ces workshops – en tant que principaux acteurs du terrain de l'inclusion numérique en Région de Bruxelles-Capitale – les observations et pistes de réflexion présentées dans ce chapitre se réfèrent principalement à leur réalité, leurs expériences et leurs besoins. Elles permettent néanmoins de pointer une grande partie des difficultés institutionnelles auxquelles se heurtent les initiatives en matière de lutte contre les inégalités numériques.

## UNE RÉALITÉ DE TERRAIN QUI RENVOIE À DES SITUATIONS D'URGENCE ET DES PROBLÉMATIQUES COMPLEXES

### UNE INJONCTION À L'USAGE D'INTERNET QUI FRAGILISE LES PLUS PRÉCARISÉS

Tous les publics ne sont pas armés pour affronter la numérisation croissante des services les plus essentiels. Pour ceux qui cumulent précarité économique, sociale et vulnérabilité numérique, la dématérialisation devient un facteur d'exclusion supplémentaire. L'ordinateur cristallise alors toutes les angoisses en se faisant l'écho de la violence symbolique subie. Les personnes en situation d'illettrisme sont, bien évidemment, particulièrement concernées. L'asbl *Lire et Écrire* le souligne, la disparition des guichets physiques – dans la vague de modernisation des services administratifs – est lourde de conséquences pour les plus vulnérables qui sont confrontés à des

difficultés récurrentes dans leur recherche d'emploi, dans la gestion de leur compte bancaire et dans l'accès aux droits sociaux. Lors des deux workshops, ce sont l'ensemble des EPN en lien avec le secteur de l'action sociale et de l'insertion socioprofessionnelle qui ont mis l'accent sur la « peur » qui handicape leurs usagers lorsqu'ils sont confrontés à l'outil informatique. L'exemple le plus édifiant nous est fourni par un directeur de Mission Locale :

*« À un moment donné, on a entendu des cris [lors de l'accompagnement des demandeurs d'emploi pour la rédaction de CV et autres démarches liées à la recherche d'emploi]. On a mis du temps à amener la personne à s'exprimer sur sa difficulté. La difficulté qu'elle mettait en avant, c'était que l'ordinateur était lié à toutes les problématiques difficiles qu'elle avait rencontrées dans sa vie. Ça a été un élément de réflexion important. L'ordinateur était devenu la mémoire des difficultés sociales, dans la confrontation au bureau des étrangers, à la police, à la banque... »*

Le mail est un marqueur important des difficultés rencontrées par ces publics. Nécessaire pour accéder à la plupart des services en ligne, il est un moyen d'échange incontournable ainsi qu'un outil personnel de stockage de l'information numérique, sécurisé par un code d'accès. Lorsque son fonctionnement n'est pas maîtrisé, l'utilisateur est confronté à une perte d'autonomie évidente qui le contraint à recourir à l'aide d'un tiers (travailleur social, animateur, bibliothécaire ou autre) ce qui pose à la fois la question du respect de la confidentialité des données et de la posture de l'accompagnant qui n'est bien souvent pas formé à répondre à ce type de problématiques.

*« J'ai beaucoup de demandes qui tournent autour de l'usage du mail. Une usagère est venue pour une recherche de logement. Elle cherchait via un site internet d'immobilier et ne voulait pas créer de boîte mail, ça*

*l'angoissait. Avec ces personnes, il faut y aller par petits pas. Les accès mail deviennent très intrusifs, il y a des piratages, les gens ont peur. »*  
[Coordinateur d'un EPN d'une bibliothèque]

Ces difficultés ne concernent pas seulement les personnes les plus précarisées. Selon une étude publiée en septembre 2017 sur le site internet de la Ligue des familles<sup>22</sup>, en Belgique une personne sur cinq reconnaît être désorientée et stressée par la société qui se numérise rapidement. Pour près d'un Belge sur cinq, la numérisation croissante est source de stress. Pas moins de 22 % des répondants déclarent ainsi se sentir perdus et désemparés parce que de trop nombreuses choses passent aujourd'hui par internet. Ce constat est largement partagé par les participants aux workshops, certains d'entre eux insistant lourdement sur la nécessité de ne pas traiter la question de l'inclusion numérique sans porter un regard critique sur le numérique lui-même et sur les enjeux sociétaux qu'il pose.

*« Il y a un sentiment d'obligation de s'approprier ces technologies. Il y a la contagion de l'entourage et aussi les besoins liés à l'administration. »*  
[Coordinateur d'un EPN d'une bibliothèque]

*« Les usagers sont poussés de tous les côtés à se conformer, à intégrer le système, à entrer dans l'ère numérique. Je trouve cela dommage qu'on n'insiste pas davantage sur le côté critique de ce monde numérique. »*  
[Directrice d'un centre de formation et d'éducation permanente]

---

<sup>22</sup> Durant l'été 2017, la Ligue des familles, le Gezinsbond et ENEO/OKRA, en collaboration avec le bureau d'études iVOX et le projet *Ma facture, Mon choix*, ont recherché les causes de la fracture numérique qu'ils qualifient de « seconde génération » (car elle concerne des gens qui ont accès à internet, mais ne sont pas

Durant les dernières décennies, une ligne directrice semble s'être imposée. Elle consiste à apprendre à utiliser les outils numériques en intégrant les manières de penser que cette technologie induit. En d'autres termes, il s'agit de s'aligner sur les impératifs d'une technique devenue primordiale, considérée toujours comme neutre, sans interroger les dangers qu'elle peut véhiculer en termes de contrôle, de normalisation, d'uniformisation. Or, tomber dans cet écueil revient à ne pas entendre le réel mal-être exprimé par les usagers des EPN et des autres structures d'accompagnement, lequel ne se résume pas aux difficultés d'accès et d'usage aux TIC mais aussi à l'impact de la généralisation des TIC sur la société, c'est-à-dire à la façon dont les TIC modèlent le monde selon leurs caractéristiques propres.

## LA FRACTURE NUMÉRIQUE N'ÉPARGNE PAS LES GÉNÉRATIONS NÉES À L'ÈRE D'INTERNET

Nés à l'ère du numérique, les jeunes de moins de 25 ans sont souvent dépeints comme naturellement enclins à utiliser et maîtriser ces outils technologiques. Or, si on peut s'accorder sur la familiarité de cette tranche d'âge à un environnement de plus en plus numérisé, il apparaît légitime de remettre en question l'expression générique de « digital natives » (Prensky, 2001) qui renvoie à une maîtrise presque naturelle et instinctive des nouvelles technologies. Celle-ci, en plus de gommer l'hétérogénéité des pratiques numériques – lesquelles restent fortement corrélées à l'origine socioculturelle (Hargittai, 2010) – ne tient

capables ou ne veulent pas l'utiliser à fond) et les façons de faciliter l'accès aux sphères numériques. Un millier de personnes ont participé à cette enquête, choisies de façon représentative en fonction du sexe, du régime linguistique, de l'âge et du diplôme.

aucunement compte de l'absence de regard critique et d'autonomie dont font preuve nombre de jeunes à l'égard de l'outil numérique. Ainsi, les associations en contact direct avec le public jeune telles que Tonuso, Brusurf, Maks et les EPN des bibliothèques soulignent unanimement le manque de compétences de la tranche d'âge des 18-25 ans lorsqu'il s'agit d'utiliser autre chose que les applications, logiciels et réseaux sociaux qui caractérisent leur pratique récréative quotidienne. Certains témoignages vont plus loin et révèlent que ces observations s'appliquent également aux étudiants, pourtant supposés faire usage de l'outil informatique de façon autonome et régulière dans le cadre de leur parcours universitaire.

*« On a un public de jeunes étudiantes qui débarquent à l'atelier du Web un peu timidement. Elles ont besoin d'un ordinateur, d'une imprimante parce qu'elles doivent rendre un travail. On les met devant un ordinateur et elles ne savent pas utiliser un logiciel de traitement de texte. Et il ne s'agit pas de cas isolés ! » [Coordinatrice d'EPN]*

Au vu des nombreuses illustrations fournies par les acteurs de terrain – qui font écho à plusieurs publications scientifiques – il apparaît que les capacités numériques acquises dans les usages de loisirs et relationnels ne sont pas forcément transférées dans les usages scolaires et professionnels (Boubée, 2011). Plus que l'âge, ce sont les déterminants sociaux, économiques et culturels qui conditionnent l'appropriation des TIC et cela d'autant plus que les usages profanes diffèrent significativement des usages prescrits dans la culture scolaire et/ou professionnelle. Consécutivement à ces constats et au-delà de la question des compétences purement techniques, un problème cité par plusieurs formateurs est celui du manque d'autonomie des personnes – et particulièrement des jeunes – face à leur apprentissage. Beaucoup

d'apprenants éprouvent des difficultés à se passer de l'aide du formateur pour résoudre les problèmes auxquels ils sont confrontés.

*« C'est très compliqué d'apprendre l'autonomie. Pour moi, c'est surtout là que se situe la fracture numérique. On peut leur apprendre tout, ils peuvent prendre dix cours chez nous, mais à partir du moment où ils seront confrontés à quelque chose de nouveau, ce sera comme s'ils n'avaient jamais vu un PC avant (...) Il faut qu'ils puissent se débrouiller une fois qu'ils seront seuls et qu'ils devront faire quelque chose de nouveau. J'essaie de les pousser à aller chercher par eux-mêmes. » [Animateur dans un centre de formation à l'informatique, d'économie sociale et d'accompagnement à l'emploi]*

Bien qu'elle puisse se retrouver dans tous les domaines de formation, la posture qui consiste à « apprendre à apprendre » se révèle donc essentielle dans les formations aux TIC. Elle est envisagée – le récit ci-dessus l'illustre parfaitement – comme une assurance à long terme contre les risques de fracture numérique au second degré. L'importance de l'acquisition de cette autonomie dans l'apprentissage n'est malheureusement pas facile à formaliser. L'expérience et les compétences des formateurs sont fondamentales afin de favoriser la mise en place d'une pédagogie active offrant une réponse aux problématiques d'autonomie que rencontrent les plus jeunes mais également l'ensemble des publics concernés par la fracture numérique. Il est à regretter que ce constat soit mis à mal par le manque de reconnaissance dont souffre actuellement le métier d'animateur multimédia (nous aborderons ce sujet plus en profondeur ultérieurement).

À cela s'ajoute l'incapacité de certains publics – notamment les plus jeunes – à s'autoévaluer. Ces derniers se basent effectivement le plus



souvent sur leurs usages privés de l'outil (réseaux sociaux, youtube, etc.) pour définir leur degré de compétences. « *Les adolescents pensent savoir se débrouiller tout seul mais non. Souvent ils ne parviennent pas à faire des choses assez basiques* » souligne un animateur d'EPN. Une animatrice d'une association spécialisée dans les formations courtes et initiations à l'informatique le confirme : « *Les jeunes ne sont pas au fait de ce que signifie fracture numérique. Ils pensent qu'ils ne sont pas concernés parce qu'ils maîtrisent les réseaux sociaux. Leurs parents le pensent aussi. Et pourtant, même les étudiants sont concernés. Quand ils doivent rendre des devoirs, ils ne savent pas comment les mettre en page.* »

## DES PERSONNES ÂGÉES QUI DEMEURENT À LA MARGE DE LA SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

La photographie évolutive de l'état de la fracture numérique présentée dans ce rapport le démontre, l'écart le plus élevé entre ceux qui utilisent régulièrement l'informatique connectée et ceux qui ne l'utilisent pas reste lié à l'âge : plus on vieillit, moins on a recours à internet. Les seniors demeurent donc très exposés à l'exclusion numérique malgré un rattrapage important ces dernières années en termes d'accès et de fréquence d'usage. Bien qu'il soit tentant d'imputer cet état de fait à une fracture d'ordre exclusivement générationnel (selon le stéréotype, déconstruit dans le point précédent, qui voudrait que les jeunes générations maîtrisent presque naturellement les TIC par opposition à leurs aînés qui devraient se familiariser avec une culture numérique qui leur serait totalement étrangère), il semblerait qu'il soit également l'expression d'inégalités sociales, économiques et culturelles préexistantes à l'expansion des TIC. Un formateur bénévole au sein d'un mouvement de défense de l'intérêt des aînés le confirme : « *Nous avons*

*un public de 50 ans à plus. Nous n'avons pas de limite d'âge, j'ai donné des cours à des personnes de 84 ans. Parfois ces gens sont plus aptes et réceptifs que d'autres d'une cinquantaine d'années. Tout dépend du milieu socio-professionnel dans lequel ils ont évolué.* »

Or, force est de constater que les personnes âgées sont de plus en plus concernées par la précarité économique (à l'instar des étudiant-e-s dont nous avons fait mention dans le point précédent) ainsi que par l'isolement. Le délitement du lien social, le repli sur le domicile, la diminution de la mobilité, l'affaiblissement des rôles sociaux, professionnels et familiaux sont autant de facteurs qui expliquent le phénomène d'exclusion dont souffrent certaines catégories de seniors, exclusion sociale et, par la force des choses, numérique.

Les personnes âgées cumulent donc les handicaps. Les technologies de l'information et de la communication leur sont parfois présentées comme une aubaine, une porte ouverte sur le monde alors même qu'elles ne disposent pas toujours des ressources sociales et culturelles qui leur permettraient de pouvoir user efficacement de ces technologies.

À l'instar des populations vulnérables dont il était question dans le point 1, les seniors se retrouvent démunis face à l'expansion d'internet. L'injonction à la connexion peut être perçue comme une agression suscitant peur et méfiance.

*« Pour notre public, cette gestion du login, du mot de passe engendre un stress alors même qu'elle est nécessaire pour TOUT : pour entrer sur leur système (tablette ou PC) pour accéder à leurs mails, pour consulter leur compte en banque en ligne. Malheureusement, de moins en moins il y aura de disponibilité physique en guichet. » [Formateur bénévole au sein d'un mouvement de défense de l'intérêt des aînés]*

La disparition des guichets contribue encore à diminuer le nombre d'interlocuteurs susceptibles d'accompagner les seniors dans leurs démarches quotidiennes.

Comment pallier ce manque ? Les seniors qui y sont confrontés se tournent-ils facilement vers des structures d'accompagnement au numérique ? Rien n'est moins sûr. De nombreuses enquêtes statistiques le démontrent : les personnes âgées sont moins mobiles, fréquentent peu les bibliothèques et encore moins les structures de l'insertion socioprofessionnelle (dans lesquelles se trouvent beaucoup d'EPN). Lors des workshops, les bénévoles d'un mouvement de défense des intérêts des aînés se sont avérés être les principaux porte-paroles de l'utilisateur de plus de 50 ans, la plupart des acteurs de terrain – pourtant ouverts à toutes les classes d'âge – reconnaissant être peu confrontés à ce type de public. D'autres structures présentes (de formation et d'éducation permanente) ont pourtant mis en place des modules d'initiation à l'informatique à destination des personnages âgés, reconnaissant parfois la nécessité de compléter leur offre de services :

*« Nous organisons des modules d'initiation à l'informatique pour personnes âgées. À cette occasion, une dame de 70 ans a sorti de son sac une tablette. Elle savait l'allumer. Elle prenait des photos avec la tablette ; elle méconnaissait tout le reste (...) Il n'y avait rien d'installé sur sa tablette ; elle n'avait pas de mail. Alors nous l'avons envoyée chez Fobagra qui met en place des ateliers d'initiation à la tablette. »*  
[Formatrice et responsable de projet dans un centre de formation en informatique]

En outre, la cartographie de l'inclusion numérique effectuée dans le cadre de ce rapport (cf. Annexes, carte « Vulnérabilité numérique des quartiers selon l'âge et le sexe de la population mise en perspective avec

l'offre de services numériques ») révèle une insuffisance des actions en faveur des seniors dans des quartiers pourtant vieillissants. **Ces constats laissent entrevoir le travail qu'il reste encore à accomplir afin de favoriser l'inclusion numérique de ce type de public.**

## DES DIFFICULTÉS D'ACCÈS AUX TIC QUI SUBSISTENT

Le niveau d'accès à internet se mesure habituellement par le taux d'équipement des ménages et par la proportion de personnes qui utilisent internet régulièrement. De ce point de vue, il devient difficile de nier la généralisation de l'accès à internet à domicile et l'augmentation du pourcentage d'utilisateurs dans toutes catégories sociodémographiques depuis dix ans. Pour autant, en a-t-on fini avec les inégalités d'accès aux TIC ? Les témoignages des acteurs de terrain, recueillis dans le cadre des workshops, nous révèlent que la réalité est bien plus complexe que les statistiques ne le laissent penser. Dans un premier temps, il convient de souligner que le développement spectaculaire de l'accès à internet ces dernières années est en partie lié à la progression de l'accès mobile via les tablettes et smartphones. Or, les pratiques numériques diffèrent significativement en fonction des technologies utilisées et l'ordinateur reste essentiel pour les usages prescrits par l'institution scolaire et/ou dans le cadre professionnel.

*« Souvent le public a du matériel : tablettes, smartphones... mais pas d'ordinateur avec un clavier et une souris donc les gens ne savent plus rédiger un travail de fin d'études, un CV, une lettre de réclamation, etc. Il faut des ordinateurs, des imprimantes. »* [Coordinatrice d'EPN]



*« Les stagiaires qui sont en formation pour apprendre un métier dans le numérique rencontrent des problèmes spécifiques. Certaines personnes n'ont pas de PC à la maison, juste un smartphone. Quand il y a des travaux à faire, elles n'ont pas le matériel. » [Formatrice et responsable de projet dans un centre de formation en informatique]*

Dans un deuxième temps, il est important de rappeler que la capacité financière d'accès à la technologie ne se réduit pas au simple achat de l'ordinateur. Il faut également prendre en compte l'achat de logiciels et le coût lié à la maintenance. De plus, la connexion à internet peut représenter un investissement financier non négligeable d'autant plus qu'il est reconduit tous les mois. Ainsi, selon la *Technology maintenance theory* (Gonzales, 2016) les problématiques d'accès aux TIC se sont déplacées. Même si la majorité de la population utilise désormais la technologie numérique, tous ne bénéficient pas d'un accès sécurisé et de qualité. Les publics les plus vulnérables sont souvent confrontés à des périodes de déconnexion liées à un matériel défectueux, à des problématiques d'entretien et/ou de sécurisation de l'ordinateur ou encore à une connexion aléatoire. Ces difficultés affectent la durabilité de l'accès à internet et viennent nourrir une défiance vis-à-vis des TIC qui alimente en retour la fracture numérique.

*« On a eu souvent des gens qui venaient avec leur ordinateur en nous demandant de les aider à le réparer. Souvent il s'agit de petits problèmes de maintenance, d'excès de spyware, de mises à jour qui bloquent, qui deviennent énormes pour beaucoup de gens. » [Coordinateur d'une asbl engagée dans la lutte contre le fossé numérique]*

*« Moi, ce que j'ai vu, en arrivant, c'était sur Windows XP une personne sur deux qui venait en disant : mon ordinateur a planté ou j'ai un virus » [Coordinateur d'un EPN d'une bibliothèque]*

Démystifier le rapport aux TIC en facilitant la maintenance de l'outil, en levant l'opacité quant à son utilisation, en autonomisant l'utilisateur quant à son fonctionnement : la réalisation opérationnelle de ces objectifs, qui relèvent à la fois de l'accès et de l'usage, suppose la démultiplication d'initiatives innovantes déjà impulsées par quelques acteurs de terrain de la Région de Bruxelles-Capitale de façon isolée et qui semblent faire leurs preuves. La création de l'EPN de la rue Malibran dans la commune d'Ixelles et son comptoir de vente et de réparation d'ordinateurs font figure d'exemple. Il s'agit non seulement de proposer la vente de matériel ainsi qu'un service de maintenance informatique à moindre coût mais également de permettre à l'utilisateur de bénéficier de l'assistance et du coaching d'un technicien.

Par ailleurs, un nombre croissant d'EPN s'orientent vers le logiciel libre. En plus d'équiper leurs ordinateurs de logiciels open source, ils proposent des accompagnements à l'utilisation de ces logiciels dans le but de démocratiser un maximum l'informatique et les TIC en général. Certains acteurs mentionnent également leur partenariat avec Oxfam qui leur permet un accès à des PC recyclés reconfigurés sous logiciels libres.

## En conclusion, sur le terrain, des situations d'urgence et des problématiques complexes :

Les structures proposant une offre de services numériques (et plus particulièrement les EPN) rassemblent des publics très hétérogènes sur le plan tant social qu'économique, culturel et générationnel.

Cette diversité représente un défi de taille pour les acteurs de terrain : celui de satisfaire des demandes très variées d'accompagnement et d'initiation à l'usage des TIC. En effet, chaque usager pousse la porte de l'EPN avec des motivations, des questions et des difficultés particulières. Certains y rentrent sans projet d'usage précis ni compétences numériques particulières. D'autres ont des perspectives personnelles d'usage plus précises et souhaitent suivre une formation spécifique plus avancée. Enfin, il y a ceux qui voient dans l'EPN un simple service ponctuel de dépannage informatique. Bref, à chaque type d'utilisateur correspondent des compétences, des besoins et des difficultés spécifiques.

## FACE À CETTE RÉALITÉ : LES DEFIS AUXQUELS SONT CONFRONTÉS LES ACTEURS DE TERRAIN

### COMMENT RÉPONDRE À DES BESOINS DE PLUS EN PLUS URGENTS ET DIVERSIFIÉS ?

Les personnes qui s'adressent aux structures de l'action sociale, de d'insertion socioprofessionnelle ou même aux établissements publics numériques n'ont pas toujours la capacité d'identifier ou de préciser clairement leurs propres besoins de compétences. Elles n'ont parfois pas conscience du niveau de leurs connaissances en matière de numérique. D'autres préfèrent minimiser leurs difficultés voire les occulter afin de « sauver la face » (Goffman, 1973) ce qui complique grandement la détection et la prise en charge des besoins.

*« La première question qu'on leur pose c'est : vous en êtes où niveau informatique ? Énormément de gens répondent qu'ils se débrouillent bien, qu'ils vont sur internet, sur youtube, facebook mais dès qu'on leur fait passer un test tout simple, du genre : créez-moi un dossier sur le bureau de l'ordinateur, ils sont totalement perdus ! Comme s'ils n'avaient jamais touché le PC avant. » [Animateur dans un centre de formation à l'informatique, d'économie sociale et d'accompagnement à l'emploi]*

À ce niveau, il appartient aux acteurs de terrain d'adopter une démarche active d'identification des besoins voire de prise de contact avec les personnes cibles (ce second niveau sera abordé à la fin de ce point). De même, dans le champ de l'intervention sociale et de l'insertion socioprofessionnelle, il doit également être possible de diagnostiquer l'exclusion numérique afin d'être en mesure d'orienter l'utilisateur vers les structures adéquates. Or, il n'existe pas d'outil d'évaluation dont pourraient se saisir les acteurs concernés.

Se pose donc la question de la nécessité d'un référentiel commun des compétences numériques qui permettrait au travailleur social, au médiateur ou au formateur d'appréhender le rapport de l'apprenant à l'outil : son niveau de maîtrise de l'outil technique (compétences numériques instrumentales), son niveau d'appropriation de l'outil (compétences numériques informationnelles) et son degré d'autonomie par rapport à l'outil (compétence stratégiques).

Parallèlement, selon les acteurs de terrain présents aux workshops, il devient impératif d'impulser une réflexion sur l'accompagnement des publics dans un trajet éducatif de plus long terme, ceci afin de leur permettre de progresser dans leurs usages des TIC. Ainsi, le chef de projet d'un centre de formation regrette que « *il n'y ait pas de filière permettant de sécuriser le parcours. Il n'existe pas d'outil de certification qui permette de dire qu'on a acquis telle ou telle compétence.* »

Actuellement, les EPN et les autres structures intervenant dans le champ de l'inclusion numérique avancent à tâtons. Elles sont dans l'incapacité d'évaluer précisément les besoins de leur public en matière d'usage du numérique. De plus, lorsqu'une formation est proposée, elles ne sont pas en mesure de délivrer une certification qui validerait les compétences acquises. L'offre de formation n'est donc pas structurée ce qui empêche toute passerelle d'une formation à l'autre, d'une structure proposant un accompagnement numérique à l'autre. L'absence de référentiel commun et de processus de certification ne permet pas la reconnaissance et la valorisation des formations existantes.

Enfin, il reste les publics fragilisés qu'il faut sensibiliser, qu'il faut aller chercher, qui ne viennent pas de leur plein gré dans des lieux comme des espaces communaux, des bibliothèques ou des asbl et face auxquels

il faut déployer de gros efforts d'animation et de communication. La priorité est alors de pouvoir sortir l'EPN de ses murs et d'aller sur le terrain, dans les quartiers, parfois même avec des dispositifs mobiles.

*« Dans la conception des formations, on doit se baser sur le besoin, sur la mobilité, aller vers les gens qui sont vraiment en fracture numérique. C'est aussi pour cela qu'on essaie de mettre en place le système d'informaticien public. On va vers les maisons de quartier qui ne sont pas équipées en informatique. »*  
[Formateur au sein d'une association d'éducation permanente].

Ce type de démarche nécessite des moyens pour réaliser des actions ciblées, tout en maintenant parallèlement une mission de service ouvert et accessible à tous. Or comme nous le verrons dans les points suivants, les structures d'accompagnement au numérique n'ont pas toutes les clés en main pour atteindre ce type d'objectifs.

## **LES CONTINGENCES MATÉRIELLES AUXQUELLES IL FAUT FAIRE FACE**

Le constat selon lequel la fracture numérique s'est déplacée de l'équipement vers les usages conduit à négliger les actions d'équipement des ménages ou des associations qui sont pourtant largement demandeuses en la matière. En effet, proposer un accompagnement au numérique a un coût qui, au-delà de l'achat du matériel, s'étend à sa maintenance, à son renouvellement, à son amortissement. Certains acteurs de terrain insistent sur l'urgence à pallier le manque d'équipement des usagers au quotidien en mettant à leur disposition des ordinateurs fixes, une connexion internet performante et en leur offrant la possibilité de réaliser des impressions papier sans limitation.

D'autres préfèrent souligner la nécessité de pouvoir accéder à des technologies spécifiques dans le cadre de projets temporaires (imprimante 3D, atelier de robotique, atelier de montage vidéo, etc.)

*« La rigidité d'une structure communale fait que les choses n'avancent pas très vite. On a du mal à être à la pointe et à avoir le matériel adéquat. Par exemple : On a fait un atelier robotique pendant les vacances, pour apprendre les bases de la programmation. Pour obtenir ces robots, ça a été la croix et la bannière ! On a eu finalement un robot pour 10 gamins. » [Animateur au sein d'un centre informatique]*

Si la Région soutient l'achat, l'installation et la maintenance des équipements durant les premières années de l'EPN, ce sont les communes qui sont censées prendre en charge son hébergement et son encadrement. Au vu des retours du terrain, il apparaît que la pérennité des actions menées se trouve parfois suspendue à la bonne volonté des budgets communaux qui, resserrement des moyens obligeant, assortissent leur soutien financier d'un gros point d'interrogation.

Sur le long terme, la maintenance du matériel pose également question. D'une part, son coût apparaît trop important au regard des structures d'accompagnement au numérique, d'autre part, le monopole de certains acteurs en la matière (qui ont en charge les actions de réparation, de

réglage, de révision, de contrôle et de vérification des équipements matériels et immatériels), les prive d'une certaine liberté quant à l'optimisation du matériel et des frais qu'il occasionne<sup>23</sup>.

Face à ces contraintes financières et politiques, certains acteurs de terrain déploient des trésors d'ingéniosité, maximisant le montant restreint des enveloppes budgétaires qui leur sont allouées en s'adressant à des fournisseurs alternatifs, en privilégiant le matériel de seconde main et les logiciels libres. Pour autant, ces initiatives écoresponsables ne suffisent pas à couvrir l'ensemble des besoins des structures d'accompagnement, lesquelles doivent s'adapter à des technologies en constant renouvellement et à des besoins toujours plus étendus et diversifiés de la part de leurs usagers.

## LE MANQUE DE PROFESSIONNALISATION DU SECTEUR

La dimension d'accompagnement dans un EPN est fondamentale, d'où l'importance du rôle et de la fonction de l'animateur. Pourtant, tous les acteurs présents aux workshops le soulignent : les conditions de travail sont précaires et l'emploi instable. Le défaut cruel de financement octroyé à la prise en charge du personnel fait écho au manque de reconnaissance dont souffre le métier.

---

<sup>23</sup> La coordinatrice de l'EPN d'un CPAS nous fournit un exemple particulièrement édifiant des limitations auxquelles peuvent être confrontées les EPN en lien avec l'absence de contrôle de la gestion des équipements immatériels (à savoir des logiciels) : « Une dame est venue me voir, il y avait une barrière de la langue, elle ne parlait pas français, elle ne savait ni lire ni écrire. Elle a été demander une bourse d'études. Apparemment il n'y a plus de guichet, tout est on line. Donc elle est venue chez moi, j'ai fait la démarche

avec elle, je suis allée sur le site. Il fallait le code PIN de la carte d'identité, elle me l'a ramené. Mais je ne parvenais pas à me connecter. J'ai appelé un numéro d'aide. J'ai expliqué que j'accompagnais une dame en difficulté, nous avons refait la démarche ensemble mais ça ne fonctionnait toujours pas. Elle m'a demandé si j'avais téléchargé tel ou tel programme. Le mien n'était pas assez récent. Il fallait faire une mise à jour, ce que nous ne pouvons pas faire. Donc je ne pouvais pas l'aider, j'ai dû l'orienter vers un autre centre, tant bien que mal. Je n'ai pas pu aller plus loin. »

*« Je suis seul, à mi-temps donc je ne peux pas répondre à tous les besoins. Nos activités sont plutôt ludiques, autour de la photo, mais on manque clairement de personnel, on ne peut pas répondre à toutes les demandes. On manque de personnel compétent. Sur certaines thématiques que je ne maîtrise pas tout à fait, je dois improviser. Je suis gêné de le faire car je sais que d'autres pourraient intervenir avec des compétences plus adaptées. » [Coordinateur d'un EPN d'une bibliothèque]*

*« On a réussi à avoir un poste ACS il y a quelques années mais on ne sait jamais combien de temps ça va durer. Nous sommes très fragilisés au niveau de l'équipe, je suis le seul poste fixe. Il y a un grand manque de reconnaissance au niveau du travail réalisé par les équipes au sein des EPN. » [Coordinatrice d'un EPN]*

*« L'expertise des animateurs se perd en raison des contrats précaires. Nous sommes mal formés par rapport à certaines situations, par rapport à certains publics précarisés qui peuvent être agressifs. » [Chargé de projet TIC / Jeunesse, coordinateur d'EPN]*

Au vu des fonctions multiples qu'assume l'animateur (l'accueil, l'animation, la formation, la gestion organisationnelle du lieu, etc.), le socle de compétences sur lequel il s'appuie doit être solide. En plus des compétences techniques et organisationnelles propres à la fonction, l'animateur doit posséder de véritables aptitudes de médiateur, de communicateur, de pédagogue, de coach voire même parfois de psychologue.

Devant les besoins de formation continue qu'exigent tant l'évolution constante de la technologie que celle des demandes des utilisateurs, on peut s'étonner du manque de moyens et d'initiatives concédés à la professionnalisation du métier d'animateur d'EPN. Absence d'un référentiel de compétences, absence de reconnaissance auprès des organismes de formation, des services publics de l'emploi et de la formation, des pouvoirs locaux, etc. : les animateurs se débattent pour

pérenniser leur poste, pour mettre à jour régulièrement leurs compétences et n'ont comme principale ressource que leur motivation pour assurer leur autoformation.

Comme nous le verrons dans le point suivant, le financement structurel reste un défi pour les structures proposant un accompagnement au numérique. S'il était espéré que les autorités communales prendraient progressivement en charge le fonctionnement des EPN, notamment les frais de personnel, ceci ne s'est réalisé que dans un nombre limité de communes.

## **L'ÉPUISENTE COURSE AUX SUBSIDES**

L'accès aux financements est, sans surprise, un problème central pour les acteurs de terrain. Ces derniers sont bien souvent épuisés face à des politiques de financement par projet qui ne permettent pas une stabilité de l'action et qui mobilise de l'énergie au niveau administratif, parfois vainement.

*« On recherche des financements pour organiser ces ateliers d'initiation à la programmation par exemple. On dépend toujours des appels à projets. On perd de l'énergie à faire des dossiers, et parfois le projet n'est pas accepté. On dépend de ces appels à projets pour l'organisation de certaines activités. » [Formatrice et responsable de projet dans un centre de formation en informatique]*

*« Je me rends compte sur des appels à projets qu'il y a des supers projets qui fonctionnent bien mais qui sont obligés, à un moment donné, de répondre à un nouvel appel à projets. Donc il y a cette sensation d'être dépassé par la vitesse des choses. Il y a une notion de survie. Il faut courir après les appels à projets : on est vite dépassé ! » [Directrice d'une fondation privée d'investissement]*

Les animateurs des structures intervenant dans le champ de l'inclusion numérique s'investissent dans un travail de fond qui est court-circuité par ces logiques de financement non structurel. Il y a un besoin de stabilité, d'autant que ces structures sont confrontées à une diversification de leurs publics. Face à la multiplicité des besoins, les initiatives des acteurs de terrain sont salutaires, pourtant les impératifs de lutte contre la fracture numérique – transversale à l'ensemble de la société – ne font toujours pas l'objet d'une approche globale avec une hiérarchisation des cibles ou des objectifs en ce domaine. Sur le terrain, le sentiment de frustration prend de l'ampleur. En termes de financement, les appels à projets à court terme deviennent la norme. En plus de mettre en concurrence les acteurs de terrain les uns avec les autres, ils sont sous-tendus par des logiques conduisant à financer pour quelques mois un mélange d'actions s'adressant à tel ou tel type de public, pour telle ou telle finalités... laissant ainsi aux structures concernées l'impression d'être au cœur d'une « *guerre de clocher* » (propos tenus lors des workshops) ou de devoir faire avec « *des restes de budget, de manière non coordonnée* »<sup>24</sup>.

*« En ce moment, je suis dans un petit projet financé par la commune d'Anderlecht et je suis confronté à des guerres de clocher. Mon projet est très bien, on a un joli pactole mais nos élèves ne peuvent provenir que d'un certain quartier et avoir de tel à tel âge, de 18 à 30 ans. Je suis obligé de dire non aux autres. C'est un crève-cœur. » [Animateur dans*

*un centre de formation à l'informatique, d'économie sociale et d'accompagnement à l'emploi]*

*« Nous avons uniquement un financement pour des formations d'apprenants. Toute la partie de formation des formateurs, d'équipement et de maintenance, ce n'est plus possible. Ça nous met à mal. » [Conseiller pédagogique en charge de la coordination du projet TIC-FSE au sein d'une association d'alphabétisation]*

*« Les doubles subventionnements posent souvent problème. Il faut des espaces ouverts. Il ne faut pas subsidier par apprenant, il faut subsidier quelqu'un qui est tout le temps là. » [Chef de projet d'un centre de formation]*

La lutte contre les inégalités numériques est ainsi victime du millefeuille institutionnel, ou des fractionnements institutionnels récurrents des politiques fédérales, communautaires, régionales, communales (Goffinet, 2017). Le déficit de financement structurel est indéniablement une menace pour la pérennité, l'efficacité et donc l'impact des initiatives d'inclusion numérique. Tous s'entendent sur l'impérative nécessité de stabiliser le financement du secteur afin de parvenir à des résultats sur le long terme.

## PEU DE VISIBILITÉ POUR LE CHAMP DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Beaucoup d'élus et de décideurs considèrent le numérique essentiellement comme une question technique et/ou un secteur

---

<sup>24</sup> Extrait de l'article de Bernard Goffinet, « Pédagothèque, portail web pédagogique interactif : Stop ou encore ? » in l'Essor de l'Interfédé, n°82, septembre 2017. Bernard Goffinet de CF2D (société d'économie sociale de services et de recherche dans le

domaine de développement durable) était inscrit au workshop du 28 septembre 2017 mais n'a finalement pas pu y participer. En reprenant ses mots, nous nous faisons ainsi porteur de sa voix.



d'opportunités économiques, éprouvant des difficultés à comprendre finement les transformations informationnelles, sociales et culturelles, qui l'accompagnent. En conséquence, les politiques d'inclusion numérique manquent souvent d'envergure et de vision stratégique, les financements sont morcelés et la logique d'appel à projets domine. Ainsi, les actions d'inclusion numérique – portées, entre autres, par les EPN – restent, à Bruxelles, des initiatives isolées, contraintes de faire preuve de beaucoup de créativité pour mettre en place un fonctionnement souvent minimal (horaires d'ouverture limités, nombre d'ordinateurs restreint, etc.).

Cette fragmentation de l'offre de services numériques contribue grandement à son manque de visibilité sur le territoire. Or, comme nous l'avons largement démontré, le public des EPN s'est diversifié. On y trouve non seulement des usagers en situation d'exclusion numérique, mais aussi en fracture sociale, en précarité, etc. ce qui accentue la porosité de la frontière entre le champ de l'inclusion numérique et celui de l'action sociale, de l'insertion socioprofessionnelle, de l'éducation permanente, de l'alphabétisation et autres. Les passerelles restent pourtant peu nombreuses et les formations au numérique, méconnues voire ignorées.

*« J'ai une stagiaire qui a intégré une formation « game developers » en janvier dernier – là elle est presque à la fin de la formation – et le CPAS l'oblige à prendre un article 60<sup>25</sup> pour faire du nettoyage de bureau alors qu'elle a signé un contrat avec Interface pour cette formation. J'ai passé*

---

<sup>25</sup> Les bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (RIS) ou d'une aide sociale peuvent bénéficier de mesures de mise à l'emploi connues sous le nom de « article 60 » et «

*un temps fou à justifier l'intérêt de la formation auprès du CPAS. Il faudrait pouvoir sensibiliser les autres acteurs à l'importance du numérique ! » [Formatrice et responsable de projet dans un centre de formation en informatique]*

Pour pérenniser les initiatives d'inclusion numérique portées par les EPN et autres asbl, il semble essentiel de pouvoir établir toujours davantage de collaborations durables avec divers partenaires locaux, comme les écoles, les foyers de jeunes, les CPAS, les maisons de l'emploi, les centres de formation, etc., afin de devenir un élément constitutif d'un réseau de proximité. Or, les retours du terrain révèlent que cela est loin d'être le cas. Les acteurs de l'inclusion numérique reconnaissent souffrir de leur manque de visibilité et des contours, de plus en plus flous, qui entourent leur mission.

## **UNE COORDINATION ENTRE LES ACTEURS DE TERRAIN QUI RESTE À CONSTRUIRE**

Le manque de visibilité évoqué dans le point précédent tient également au fait qu'il est difficile d'avoir une vision d'ensemble des initiatives en matière d'inclusion numérique menées sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. L'offre de services numériques et plus spécifiquement celles des EPN, renvoie à une très grande variété de situations et d'espaces. Il s'agit parfois de quelques postes fixes installés dans un lieu public avec un salarié aléatoirement nommé médiateur et tout aussi aléatoirement disponible pour les usagers, parfois une

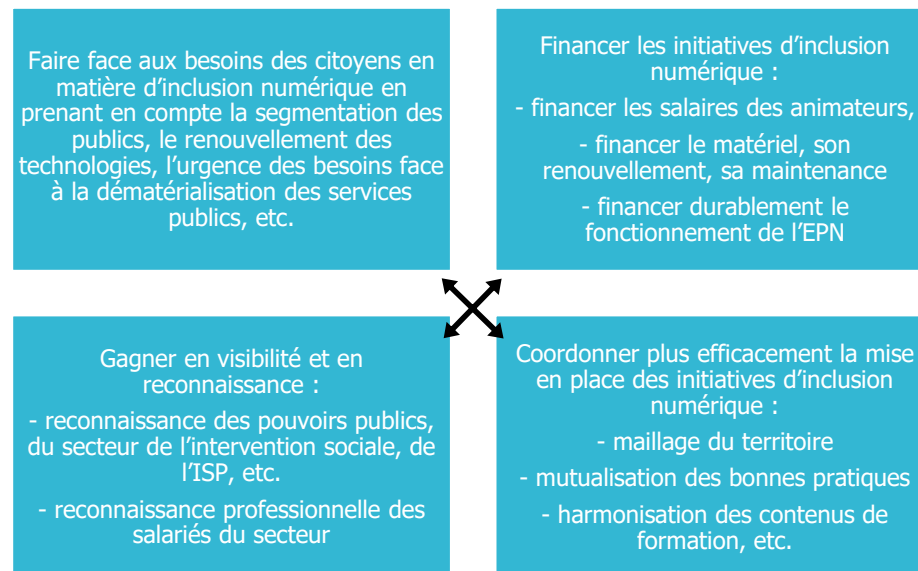
article 61 ». Ils sont issus de la loi organique du 08 juillet 1976 des CPAS. Suite à la sixième réforme de l'État, Actiris est chargé de l'exécution de cette matière [En ligne]. <http://www.actiris.be/ce/tabid/954/language/fr-BE/Article-60.aspx>.

véritable salle multimédia animée par des équipes d'animateurs aux profils variés qui démultiplient les activités, etc. On désigne à la fois des structures qui sont accessibles quelques heures par semaine et d'autres ouvertes quasi en continu. On rassemble à la fois des structures associatives de l'action sociale, de l'éducation permanente, de l'ISP, des asbl communautaires et des services publics communaux (CPAS, bibliothèque...). Ainsi, ce n'est pas seulement entre les acteurs extérieurs et ceux de l'inclusion numérique qu'il faut envisager des passerelles, mais aussi et surtout entre les différents acteurs de l'inclusion numérique eux-mêmes.

*« On est nouveau sur le terrain, on voit que les acteurs sont dispersés. On essaie de faire le pont. J'ai travaillé avec Maks, avec l'ARC, il y a un tissu d'échanges qui se construit mais nous, on aimerait bien que tous les acteurs puissent trouver au moins un moyen de se mettre en réseau, de travailler sur des contenus professionnels. » [Coordinateur administratif d'un EPN mobile]*

On constate qu'il reste difficile de faire sortir les gens de leurs structures, notamment parce qu'ils ont peu de disponibilités. Entre les contraintes de subsides, les questions de statuts des postes de travail (souvent précaires et peu pérennes), les questions institutionnelles (dépendance à des structures multiples) et celles liées à la formation (absence de référentiel métier et de formation qualifiante pour les animateurs qui ont donc des profils très hétérogènes), l'idée de réseautage peine à s'imposer et les communautés ont du mal à se structurer.

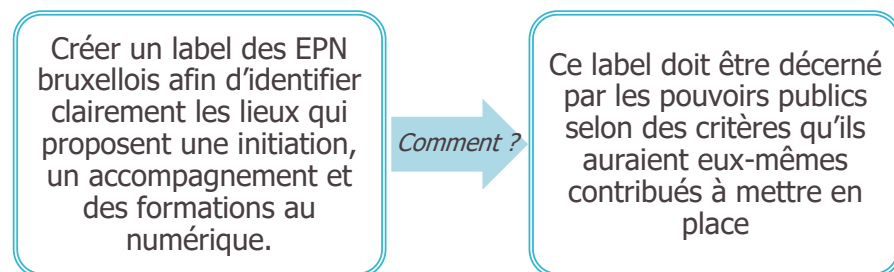
### En conclusion, les défis auxquels sont confrontés les acteurs de terrain de l'inclusion numérique





## LES BESOINS EXPRIMÉS PAR LES ACTEURS DE TERRAIN ET LES PISTES QU'ILS PROPOSENT POUR Y RÉPONDRE

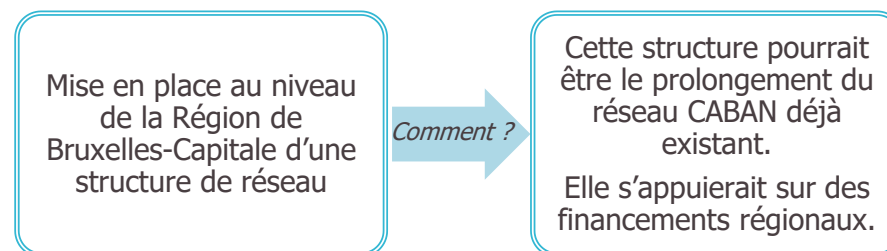
### GAGNER EN VISIBILITÉ ET EN RECONNAISSANCE PAR LE BIAIS D'UN LABEL



Ce label assurerait la reconnaissance des structures existantes par les pouvoirs publics et par les citoyens. Il aurait un rôle de visibilité, de reconnaissance officielle et de porte d'entrée pour des subsides liés à la fracture numérique.

L'obtention du label serait ouverte aux EPN et plus largement à toute structure répondant aux critères prédéfinis et souhaitant s'engager dans l'inclusion numérique. En effet, il ne s'agirait pas d'exclure certains acteurs clés – tels que ceux de l'insertion socioprofessionnelle par exemple – qui ont potentiellement un rôle à jouer et qui doivent donc pouvoir continuer à bénéficier des appels à projets sur le troisième âge, la jeunesse, etc.

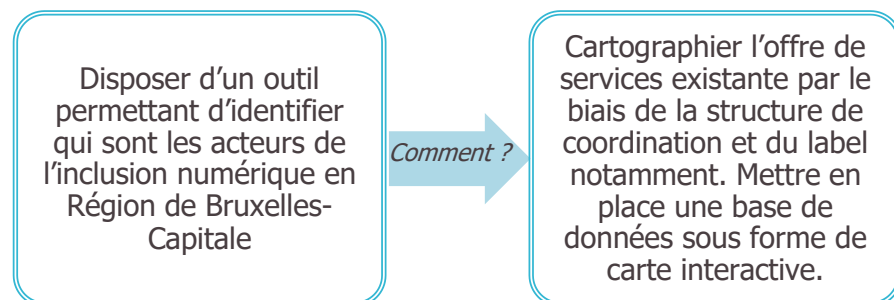
### FAVORISER LA CRÉATION D'UNE STRUCTURE DE COORDINATION



La mission de cette structure serait de défendre les acteurs de terrain, de faire la promotion de leurs activités, d'assurer leur coordination, de relayer l'information au niveau des appels à projets, de la législation, etc.

Il est nécessaire de pouvoir distinguer clairement le réseau des acteurs de terrain et le pouvoir subsidiant. Autrement dit, ce n'est pas au réseau qu'incombe la responsabilité de répartir les subsides entre ses membres sous peine d'engendrer des situations malsaines, voire des conflits d'intérêt.

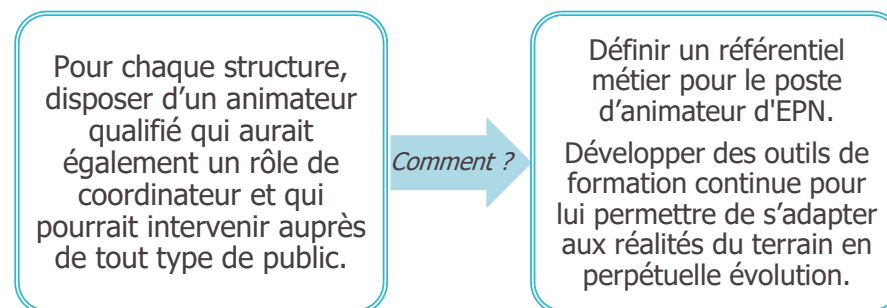
## AVOIR UNE MEILLEURE VISIBILITÉ DE L'OFFRE DE SERVICES NUMÉRIQUES EXISTANTE



La cartographie de l'offre de services numériques permettrait d'avoir un aperçu fiable de l'existant et d'identifier rapidement les acteurs de terrain en fonction des caractéristiques de leurs actions (initiation, formation, accès libre...), du public auquel ils s'adressent, du personnel et du matériel dont ils disposent, etc.

Cette base de données permettrait de donner corps au réseau, de le rendre visible et de mutualiser les bonnes pratiques. Pour être efficiente, elle devrait être mise à jour régulièrement et largement diffusée au grand public, mais aussi aux acteurs de l'inclusion numérique, aux acteurs de l'intervention sociale et professionnelle. Ceux-ci auraient ainsi connaissance de l'offre de services numériques sur le territoire afin d'être en mesure d'orienter correctement leurs usagers en fonction des besoins identifiés.

## PROFESSIONNALISER LE MÉTIER D'ANIMATEUR MULTIMÉDIA

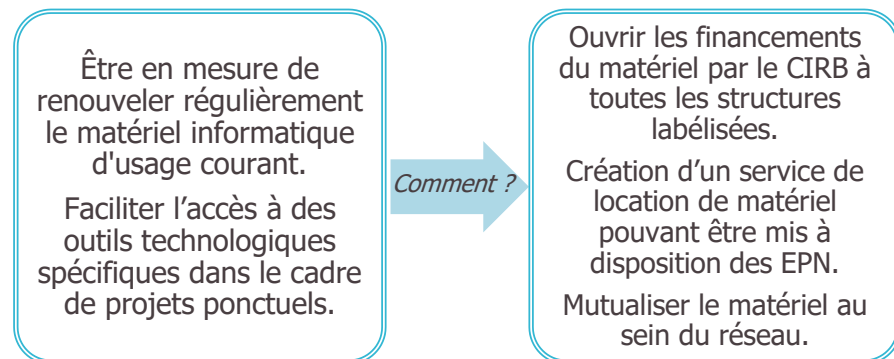


Certains représentants d'EPN présents aux workshops, qui travaillent activement à la promotion des solutions libres (vs solutions propriétaires), mettent l'accent sur la nécessité pour l'animateur/coordonateur, de développer un esprit critique face aux outils et données utilisés (big data, obsolescence du matériel, etc.). Cet aspect doit être intégré à sa formation de base, à sa formation continuée et doit faire partie des outils pédagogiques qu'il mobilisera dans le cadre de sa mission d'apprentissage.

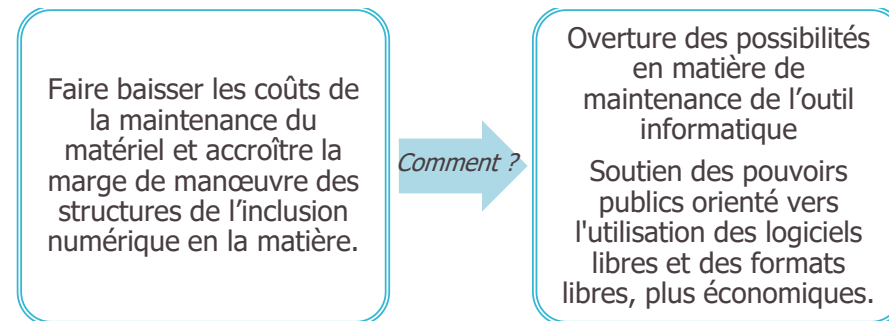
⚠ Il existe déjà des formations d'animateur multimédia assurées par des centres de formation de la Région. Cela dit, il faudrait que leur

contenu soit reconnu<sup>26</sup>, labélisé et qu'il débouche sur l'obtention d'une qualification valorisable dans le secteur de l'inclusion numérique.

### GAGNER EN LIBERTÉ QUANT À LA GESTION DU MATÉRIEL



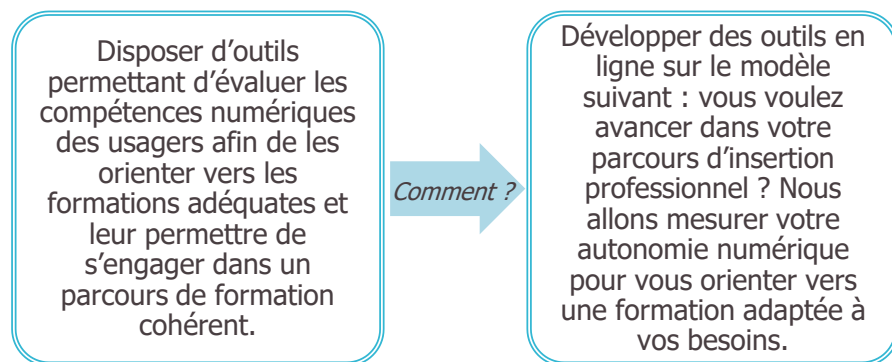
Les acteurs de terrain présents aux deux workshops ont des besoins assez limités en matière de dotation en matériel. Avec l'aide de l'économie sociale et dans une optique de développement durable, des alternatives ont été trouvées au fil des années (matériel de seconde main, ordinateurs reconditionnés, etc.). Dès lors, leurs principales attentes se situent au niveau de l'acquisition de ressources pédagogiques et du financement des salaires (voir point précédent). Ils réclament également de pouvoir jouir d'une plus grande liberté dans l'usage qu'ils font de leurs ordinateurs, imprimantes, logiciels, etc. (voir ci-dessous).



Certaines structures n'ont pas la possibilité d'installer elles-mêmes leurs logiciels ou d'effectuer les mises à jour nécessaires. Elles ont la sensation que des monopoles historiques persistent au niveau de la maintenance du matériel et souhaitent aller vers une rationalisation des dépenses en dépolitisant l'acquisition des marchés publics.

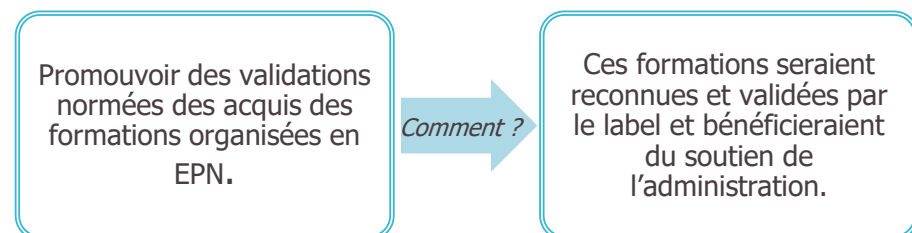
<sup>26</sup> Le contenu de la formation correspond-t-il aux attentes exprimées par les acteurs de terrain ?  
L'animateur d'une structure labellisée EPN doit – selon les professionnels présents aux workshops – posséder des compétences multiples allant de l'animation à la maîtrise des TIC.

## POUVOIR ÉVALUER LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DU PUBLIC POUR RÉPONDRE EFFICACEMENT À SES BESOINS



Les formations dispensées doivent déboucher sur une validation des acquis (cf. point suivant).

## VALORISER LES CONTENUS DES FORMATIONS DES STRUCTURES LABELLISÉES

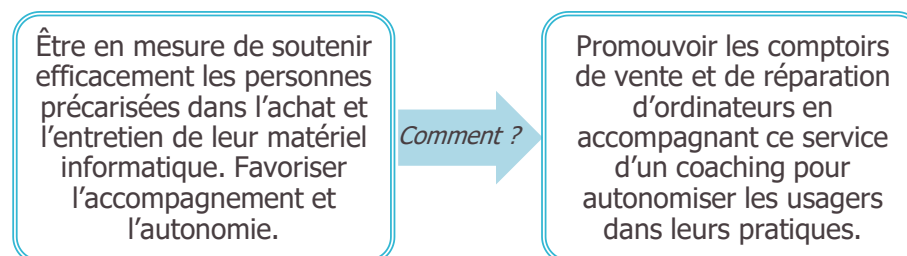


Il s'agit de disposer d'un référentiel commun permettant de penser en termes de « parcours-filière » et de créer des passerelles entre les différentes structures.

⚠ L'utilisateur devrait pouvoir obtenir une validation des acquis qui serait reconnue dans toutes les structures labellisées. Il est important que les contenus soient bilingues et que l'utilisateur puisse toujours trouver le

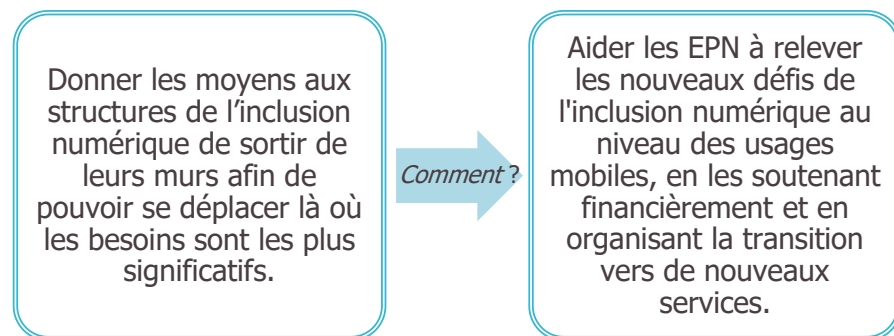
pendant néerlandophone ou francophone d'une formation sur la Région de Bruxelles-Capitale.

## SOUTENIR LES PERSONNES FRAGILISÉES DANS L'ACCÈS AUX TIC



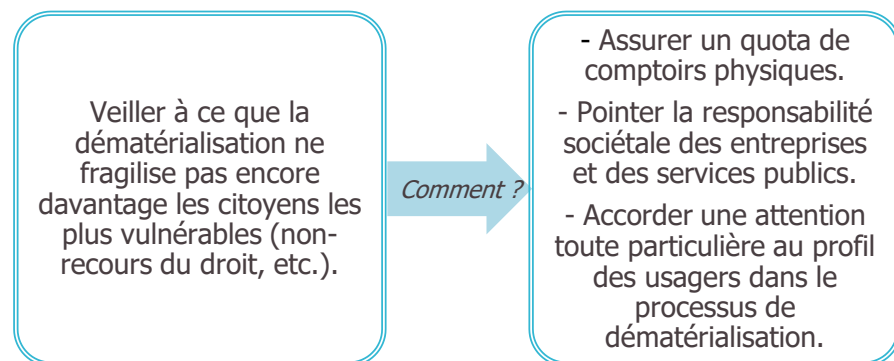
⚠ En guise de bonne pratique, l'exemple de l'EPN Re-Sources 1050 situé sur la commune d'Ixelles est mis en avant. Malgré une offre de services étoffée et adaptée aux réalités de terrain, celui-ci ne fait pas partie des structures soutenues par le CIRB, ce qui nous renvoie au « comment ? » du point 1 « gagner en liberté quant à la gestion du matériel ».

## AVOIR LES MOYENS DE DÉVELOPPER UNE PÉDAGOGIE INNOVANTE RÉPONDANT AUX NOUVEAUX DÉFIS DU NUMÉRIQUE



Il est nécessaire d'ancrer le numérique dans les pratiques des décideurs publics. Les EPN sont souvent confrontés à une méconnaissance des potentialités et des enjeux du numérique de la part des autorités communales.

## À L'ATTENTION DES POUVOIRS PUBLICS : RESTER ATTENTIFS AUX BESOINS DES EXCLUS DU NUMÉRIQUE



Malgré l'expansion de l'accès à internet, l'évolution constante des TIC continuera à générer des « analphabètes numériques ». Si les acteurs de terrain en sont déjà pleinement conscients et essaient tant bien que mal de répondre aux besoins de ce type de public, il revient aux pouvoirs publics d'assurer la protection des personnes les plus vulnérables et de ne pas les priver d'une part de leur citoyenneté. De même, les entreprises (banques, etc.) qui dématérialisent leurs services doivent être mises face à leur responsabilité sociétale vis-à-vis de leurs usagers qui peinent à s'intégrer dans la société du tout numérique.

# PROPOSITIONS POUR UN PLAN D'INCLUSION NUMÉRIQUE EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

---

## DÉVELOPPER UNE POLITIQUE INTÉGRÉE D'INCLUSION NUMÉRIQUE À L'ÉCHELLE DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, BASÉE SUR UNE VISION COMMUNE

La fracture numérique est un problème complexe qui touche à plusieurs domaines de la vie des citoyens bruxellois (formation, emploi, etc.). Dès lors, une politique de lutte contre les inégalités numériques ne peut se limiter à un de ces domaines, mais doit se déployer dans

divers champs politiques et s'organiser entre les différents niveaux de pouvoir (régional et communal). Lutter contre celle-ci de façon efficace et pérenne exige donc la mise en place d'un plan politique régional fondé sur une **approche intégrée, c'est-à-dire transversale et coordonnée** entre les différents domaines et niveaux politiques afin que cette dimension soit insérée à leurs compétences politiques respectives.

### 1.1. METTRE EN ŒUVRE UNE COOPÉRATION STRUCTURELLE ENTRE LES PARTENAIRES POLITIQUES EN CHARGE DES DIFFÉRENTES COMPÉTENCES EN LIEN AVEC LA PROBLÉMATIQUE DES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES

Étant donné la complexité de la problématique de la fracture numérique, le plan politique régional doit reposer sur des collaborations intensives entre les différents domaines de compétences et niveaux de pouvoir (pouvoirs régionaux et locaux) afin d'articuler étroitement leurs politiques respectives en la matière. Tout comme la réussite d'une stratégie *smart city* repose sur la mise en œuvre d'un plan global dont les multiples composantes collaborent à l'objectif final<sup>27</sup>, il est essentiel qu'une stratégie d'inclusion numérique à l'échelle de la Région dispose d'un dispositif institutionnel permettant un socle optimal de coordination entre les différentes parties prenantes, autour d'une vision commune et d'objectifs formulés collectivement, mais dans lequel chaque entité développe librement ses mesures concrètes en fonction de ses compétences.

---

<sup>27</sup> <http://cirb.brussels/fr/quoi-de-neuf/livres-blancs/livre-blanc-2014-2019>

## 1.2. METTRE EN PLACE UN COMITÉ DE COORDINATION GÉNÉRALE POUR L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN RÉGIONAL ET CRÉER UNE FONCTION DE « PORTE-PAROLE INCLUSION NUMÉRIQUE »

Le déploiement d'une stratégie d'inclusion numérique unifiée et coordonnée à l'échelle régionale implique la mise en place d'un organe qui en assure la coordination générale. Le fonctionnement de ce comité de coordination et de suivi du plan est supervisé par un-e « porte-parole e-inclusion » ou un-e « manager e-inclusion ».

Dans l'ensemble, ce comité veille à créer un « esprit d'équipe » entre les différentes parties prenantes et un mouvement d'ensemble autour de la lutte contre les inégalités numériques à l'échelle de la Région de Bruxelles-Capitale. Celui-ci veille à assurer la promotion du plan vers l'extérieur, de façon à le faire connaître auprès du grand public, mais aussi auprès de l'ensemble des opérateurs publics et associatifs concernés de près ou de loin par la problématique.

Pour assurer un équilibre et une égale implication des différentes parties prenantes dans le processus de pilotage du plan, le comité de coordination doit être composé d'au moins un représentant de chaque compétence régionale concernée par la problématique. Néanmoins, il est nécessaire de désigner une personne qui supervise ce comité de coordination afin de garantir la continuité des politiques et des actions à mener en matière d'inclusion numérique sur l'ensemble de la région.

À l'instar de la France où le secrétaire d'État chargé du numérique a aussi en charge l'inclusion, l'accessibilité et la médiation numériques, il semble pertinent que le Secrétaire d'État en charge de la Transition

numérique et de l'Égalité des Chances à la Région de Bruxelles-Capitale supervise cet organe de coordination générale et assume ainsi la fonction de « porte-parole e-inclusion ». Il est envisageable que cette fonction soit déléguée, mais dans tous les cas, la personne en charge de cette coordination doit montrer à la fois une sensibilité accrue pour les questions liées à la pauvreté, à l'intégration sociale et à l'égalité des chances et un intérêt pour les problématiques en lien avec la transition numérique.

En collaboration avec les autres membres de l'organe de coordination, le « porte-parole e-inclusion » veille à s'entourer de groupes d'experts, en mettant sur pied différents groupes de travail thématiques, articulés selon les différents volets du plan. Ces groupes de travail pourraient être composés d'experts issus à la fois du monde scientifique, du monde institutionnel et du monde associatif. Cette structure de travail décentralisée permettrait ainsi aisément de suivre au plus près la réalisation concrète des engagements du plan dans ses différents volets.

Gand, Belgique

Pratique inspirante : *Digitaal.talent@Gent*

En Flandre, la ville de Gand a développé une approche commune de l'inclusion numérique en créant le *Digitaal.Talent@Gent*. Ce département horizontal, qui dépasse les divers domaines de compétences, rassemble la ville et le CPAS de Gand ainsi que *Digipolis*, leur partenaire ICT. Il constitue en quelque sorte le « point de contact », « le guichet » de l'inclusion numérique à Gand. En ce sens, il est chargé de l'initiation, du soutien et de la coordination de l'ensemble des projets en lien avec l'inclusion

numérique. L'ambition générale de ce département est de déployer des initiatives visant à favoriser la montée en compétences numériques de *tous* les gantois en misant sur une approche fondée sur la collaboration entre les différents domaines et niveaux de pouvoir. Dès lors, la problématique de l'inclusion numérique est inscrite à l'agenda des priorités politiques de la ville et est intégrée aux diverses notes politiques. Le travail de *Digitaal.Talent@Gent* se fonde sur le principe général selon lequel la clé de voûte de la réussite des actions d'inclusion numérique réside dans la collaboration entre partenaires. C'est pourquoi, les projets sont toujours portés en collaboration avec divers partenaires internes – les services et le CPAS de la ville – et/ou divers partenaires externes – associations, instituts de formation. De plus, ce département travaille aussi en collaboration avec plusieurs partenaires spécialisés sur la question de l'inclusion numérique à un niveau régional, fédéral et européen.

Les missions de *Digitaal.Talent@Gent* s'articulent autour de quatre axes :

(1) Travailler à la diminution des inégalités numériques à Gand. Dans ce cadre, il coordonne une série d'activités d'inclusion numérique comme le réseau des EPN gantois nommés les *Digitaal Talent Punten*. Aux côtés de ces initiatives permanentes, il développe, en collaboration avec d'autres partenaires, une série de projets plus ponctuels sur des aspects spécifiques de l'inclusion numérique ;

(2) Accompagner la montée en compétences du personnel des divers services de la ville et du CPAS de Gand ;

(3) Offrir un soutien matériel aux initiatives d'inclusion numérique. Dans ce cadre, le département assure un service de prêt de matériel numérique aux organisations gantoises qui développent des activités d'inclusion numérique afin que celles-ci aient toujours accès à du matériel à jour ;

(4) Développer de l'expertise et des échanges de connaissances autour de la problématique de l'inclusion numérique. *Digitaal.Talent@Gent* constitue une plateforme de consultation sur ces questions tant en interne (les services de la ville et le CPAS) qu'en externe (associations de la ville, de la région flamande et de l'Europe). À ce titre, le département organise des journées d'étude en lien avec le sujet.

### 1.3. PROMOUVOIR LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN RÉGIONAL BASÉ SUR UNE LOGIQUE PARTENARIALE INTERSECTORIELLE

Tout comme un élément essentiel de réussite d'une stratégie *smart city* consiste en une mobilisation large des différentes parties prenantes (au travers notamment de partenariats public-privé)<sup>28</sup>, il est essentiel, pour renforcer l'impact d'un plan intégré d'inclusion numérique, de privilégier une approche intersectorielle et des partenariats multi-acteurs sur la base d'une vision communément élaborée de l'inclusion numérique.

Concrètement ceci implique que les pouvoirs publics nouent des partenariats tant avec les acteurs de terrain des divers secteurs

---

<sup>28</sup> <http://cirb.brussels/fr/quoi-de-neuf/livres-blancs/livre-blanc-2014-2019>



concernés – comme l’enseignement, l’alphabétisation, l’insertion socioprofessionnelle, l’action sociale, la formation continuée, l’action socioculturelle – qu’avec le secteur privé, dont notamment les entreprises de télécommunication. Il est, par exemple, possible d’imaginer des partenariats entre des administrations en charge de la dématérialisation des services publics bruxellois et des acteurs associatifs en vue de mettre en place des formations aux usages de base, nécessaires pour acquérir les compétences afin d’utiliser les services publics dématérialisés de façon autonome. Les expériences dans d’autres villes ou pays montrent qu’une politique réussie d’inclusion numérique à tous les niveaux repose sur l’interaction entre les différents acteurs et institutions qui accompagnent les citoyens sur le terrain.

Un préalable indispensable à cette approche intersectorielle consiste à identifier l’ensemble des acteurs susceptibles de jouer un rôle en matière d’inclusion numérique et clarifier leurs rôles et leurs compétences respectives. Pour développer une politique d’inclusion numérique bruxelloise dans une logique de concertation entre les différents acteurs, il est dans un premier temps, indispensable d’identifier les différentes parties prenantes. Ensuite, il est nécessaire de clarifier les rôles et les compétences de chacune afin de définir le périmètre de leurs champs d’action respectifs.

Royaume-Uni

Pratique inspirante : des partenariats  
intersectoriels gagnants

Au Royaume-Uni, dans le cadre de la stratégie gouvernementale d’inclusion numérique, le gouvernement mobilise les parties prenantes publiques, privées et associatives autour de la question

de l’inclusion numérique. Cette stratégie intersectorielle permet d’élargir considérablement l’impact de la stratégie gouvernementale. Sorte de meneur de jeu d’une équipe multisectorielle, le gouvernement a pris l’initiative de mobiliser une variété d’acteurs et de secteurs d’activité autour de la montée en compétences de publics déconnectés : acteurs des télécommunications (British Telecom, Tesco, Talk Talk, EE), entreprises (BBC, Lloyds Banking Group), organismes parapublics (E.ON, Post Office), associations (Tinder Foundation, Citizens Online, Age UK). Partant du principe que les usagers ne viendront pas aux services numériques, mais que c’est au numérique de venir à eux, le gouvernement finance notamment la *Tinder Foundation* – une entreprise sociale qui soutient un numérique plus solidaire – afin que celle-ci assure la formation des britanniques aux compétences numériques de base et aux usages des services administratifs en ligne. Cette association, qui coordonne un réseau de 5000 espaces publics numériques sur tout le territoire britannique, a ainsi été financée à hauteur de 3,2 millions d’euros pour former 100 000 bénéficiaires en 2013. Elle a aussi remporté un appel à projets de plusieurs millions d’euros lancé par le *National Health Service*, organisme public en charge de la santé outre-manche, pour former 100 000 usagers fragilisés et déconnectés à l’utilisation de ses services de santé en ligne. Par ailleurs, dans le cadre de cette stratégie d’inclusion numérique, le gouvernement a mis sur pied l’Alliance pour les compétences numériques (*Digital Skills Alliance*). Celle-ci rassemble des associations et des entreprises, telles que Age UK, Argos, BBC, Big Lottery Fund, E.On, EE, Lloyds Banking Group, Post Office et TalkTalk et des collaborations spécifiques voient le jour. Par

exemple, EE, un opérateur des télécommunications, et Age UK, une association dédiée à l'amélioration des conditions de vie des seniors, ont lancé ensemble les *Techy Tea Parties* (les « tea time » numériques). Le principe est simple : EE ouvre ses boutiques pour permettre aux personnes âgées de se former, autour d'un thé, aux compétences numériques de base.

#### 1.4. ÉLABORER UNE CHARTE D'INCLUSION NUMÉRIQUE, BASE D'UNE CULTURE COMMUNE

Pour faciliter la mise en œuvre de telles collaborations intersectorielles inédites, il est nécessaire de mobiliser tous les acteurs (politiques, administratifs, associatifs voire privés) autour d'une vision commune de l'inclusion. En effet, ce travail de coopération entre les divers acteurs concernés ne peut s'inscrire dans la durée que s'il est porté et légitimé par l'ensemble d'entre eux. Ce portage institutionnel peut être formalisé dans le cadre d'une charte de l'inclusion numérique, élaborée et signée par toutes les parties prenantes. Cette charte a vocation à être un document stratégique qui permet aux différentes institutions et organisations d'acter leur engagement dans la lutte contre les inégalités numériques. Cette charte constitue également un outil permettant de poser les bases d'une culture commune.

Royaume-Uni

Pratique inspirante : une charte de l'inclusion numérique

Au Royaume-Uni, 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, comme on l'a vu ci-dessus, 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 » a été élaborée et signée par toutes les parties prenantes. Au total près d'une soixantaine de structures sont signataires de ce document fédérateur, dont les principaux points sont : (1) arrêter une définition commune de l'inclusion numérique ; (2) identifier les bonnes pratiques et les appliquer sur l'ensemble du territoire ; (3) baisser les coûts des technologies et des formations ; (4) développer une plateforme unique de renseignements et de formation en ligne ; (5) mobiliser davantage de bénévoles. Cette vision partagée permet la mise en œuvre de collaborations multisectorielles inédites.

#### PROMOUVOIR L'ACCÈS PERSONNEL ET L'UTILISATION AUTONOME DU NUMÉRIQUE COMME DROIT ESSENTIEL POUR TOUS LES PUBLICS

Afin de favoriser la participation de tous aux différents domaines de la vie en société, cet objectif vise non seulement à lever les obstacles liés à l'accès matériel et à la maintenance des technologies de l'information et de la communication, mais aussi les difficultés liées à l'accessibilité et à l'utilisation des interfaces, des contenus et des services numériques, afin que ceux-ci soient utilisables en autonomie par le plus grand nombre de personnes, en particulier les plus défavorisées. Dans le cadre de la simplification administrative massivement en cours, une attention

particulière doit être portée à l'accessibilité des services publics régionaux et locaux.

### **2.1. ASSORTIR LES MESURES D'AIDE À L'ACQUISITION INDIVIDUELLE D'ÉQUIPEMENTS NUMÉRIQUES – FIXES OU MOBILES – DE MESURES DE SOUTIEN À L'INSTALLATION, À LA MAINTENANCE ET À L'USAGE DES SERVICES NUMÉRIQUES, POUR LES CATÉGORIES DE PERSONNES LES PLUS DÉFAVORISÉES**

S'il existe bon nombre de propositions en matière de formation aux outils numériques, les offres solidaires pour bénéficier d'un accès personnel à l'équipement numérique à un tarif réduit sont bien moins nombreuses. Dans la mesure où équiper les individus et les familles ne suffit pas à résoudre les problèmes de fracture numérique, ces offres doivent être accompagnées de mesures complémentaires de soutien à l'installation, la maintenance, l'usage, etc., et ce à un prix très abordable. Dès lors, avec l'aide financière de la Région, les autorités locales peuvent étudier la possibilité d'octroyer une aide à l'acquisition d'équipements numériques aux personnes bénéficiaires du CPAS par exemple. Grâce à un partenariat entre les CPAS, le-s comptoir-s de vente de matériels informatiques recyclés du quartier et les EPN, cette offre permettrait aux personnes défavorisées de bénéficier d'un package numérique complet avec un PC recyclé, une connexion internet à un tarif social ainsi qu'un appui pour la maintenance voire un accompagnement à l'usage. Le matériel informatique recyclé par les comptoirs de vente pourrait très certainement provenir d'entreprises privées via un partenariat en la matière. Dans tous les cas, il est essentiel de pointer la responsabilité sociétale des organismes privés et de les sensibiliser à leurs possibilités de contribution à la lutte contre les inégalités numériques.

#### **Gand, Belgique**

#### **Pratique inspirante : une offre d'équipement personnel assortie d'un accompagnement**

Suite au succès rencontré par le projet Récup-pc lancé en 2011-2012 par Digipolis à Gand, l'initiative, rebaptisée « toutes les familles en ligne », fut renouvelée à plus large échelle en 2014 et 2015, sur base d'un partenariat entre la ville de Gand et son CPAS, *Digipolis*, l'asbl *Oikonde* et la Fondation *Telenet*. Le projet visait à offrir un package numérique complet à des familles socialement vulnérables avec peu ou prou de connaissances TIC. Outre l'offre d'un ordinateur recyclé (un ordinateur d'occasion agréé de la ville de Gand), ce package comprenait également un accès internet gratuit pendant douze mois (Telenet Basicnet), des logiciels (par le biais du programme Microsoft refurbishing), la livraison et l'installation de l'ordinateur et de la liaison internet à domicile avec un manuel de découverte, l'appui technique en cas de problèmes matériels ou logiciels, un accompagnement à l'usage dans un *Digitaal Talent Punt* ainsi que des informations sur les formations et un suivi téléphonique.

### **2.2. SOUTENIR UNE OFFRE DE SERVICES DE MAINTENANCE INFORMATIQUE À MOINDRE COÛT, EN CAS DE PROBLÈME TECHNIQUE**

Une fois le matériel informatique acquis et installé, pour beaucoup d'utilisateurs faibles, la maintenance du matériel sur la durée constitue une difficulté récurrente. C'est au niveau local qu'il faut réfléchir à la mise en place de dispositifs de maintenance qui soient accessibles

financièrement aux publics défavorisés au niveau socio-économique. Ceux-ci pourraient prendre la forme de comptoirs de réparation et de maintenance, accompagnés d'un service de coaching pour autonomiser les usagers dans leurs pratiques. Pour garantir cette offre, les pouvoirs locaux gagnent à s'appuyer sur le secteur de l'économie sociale et sur des structures existantes, qui disposent déjà des compétences et des infrastructures nécessaires. Aussi, ces comptoirs peuvent-ils s'adosser aux espaces publics numériques et/ou à des comptoirs de vente de matériels recyclés existants. En parallèle, les entités concernées peuvent imaginer mettre en place des équipes de réparation ambulantes, détachées de l'EPN du quartier, bon marché, qui réparent les PC, installent les logiciels et résolvent les problèmes à domicile chez les habitants du quartier.

Commune  
d'Ixelles,  
Bruxelles

Pratique inspirante : l'EPN Re-sources

L'espace public numérique Re-Sources, situé rue Malibran sur la commune d'Ixelles, est assez exemplaire en la matière. Son dispositif d'accompagnement au numérique pourrait donc être essaimée dans d'autres quartiers bruxellois. Cet EPN propose à la fois un cyberspace (accès libre à internet et possibilité de création et d'impression de documents avec une offre de soutien technique par un animateur), un espace de formations (initiation informatique et internet, sensibilisation et développement de projets numériques) et un comptoir de récupération et de vente de matériels recyclés ainsi que de réparation de matériels informatiques de particuliers à moindre coût.

### 2.3. POURSUIVRE LE DÉPLOIEMENT DU RÉSEAU *WIFI.BRUSSELS* EN AMÉLIORANT EN PRIORITÉ LA COUVERTURE DES ZONES COMMUNALES PEU ET NON COUVERTES, QUI PRÉSENTENT UNE VULNÉRABILITÉ NUMÉRIQUE IMPORTANTE

La cartographie mettant en perspective la vulnérabilité numérique des communes et des quartiers avec l'offre des points wifi (cf. Cartographie en Annexes) indique clairement qu'il existe un grand écart entre le centre de Bruxelles, où sont disponibles de nombreux points d'accès, et plusieurs communes périphériques, où ne se trouvent que peu voire aucun hotspot. Or, certaines de ces communes possèdent des quartiers qui présentent une vulnérabilité importante voire très importante. On pense notamment au quartier de Cureghem à Anderlecht, à celui de Villas Ganshoren à Ganshoren et celui du Transvaal à Auderghem. Dès lors, il est urgent que le gouvernement régional, par l'intermédiaire du CIRB, étudie les possibilités d'installer les hotspots du réseau *Wifi.brussels* dans ces quartiers en privilégiant des lieux publics facilement accessibles et de grande affluence.

Par ailleurs, nous attirons l'attention sur le fait que, bien que la commune de Bruxelles bénéficie dans l'ensemble d'une bonne couverture wifi, la majorité des hotspots se situe dans les quartiers touristiques et non dans les quartiers les plus vulnérables d'un point de vue numérique. Pour pallier ce déséquilibre, notamment dans les quartiers où le déploiement de la fibre optique n'a pas encore eu lieu, le CIRB peut étudier la possibilité d'offrir du wifi gratuit dans les EPN ou dans les maisons de quartier situés dans les zones défavorisées de Bruxelles.

## **2.4. SIMPLIFIER LA CONNEXION AUX HOTSPOTS DU RÉSEAU *WIFI.BRUSSELS* ET LEUR UTILISATION (CONFIGURATION, PARAMÉTRAGE)**

Dans les quartiers où les points wifi publics sont disponibles, ceux-ci peuvent ne pas être utilisés de manière optimale en raison notamment de la complexité de la connexion. Il est en effet nécessaire, pour se connecter, de renseigner une adresse mail afin de créer un compte auquel on accède en introduisant un identifiant et un mot de passe. Ceci rend l'utilisation impossible pour les personnes ne possédant pas d'adresse mail et difficile pour celles ayant des difficultés dans la gestion des identifiants et mots de passe. Si des efforts de simplification des démarches de connexion ont déjà clairement été faits en 2016, il est néanmoins important que le CIRB poursuive la réflexion dans ce sens en vue d'augmenter le nombre d'utilisateurs potentiels.

## **2.5. AMÉLIORER LA SIGNALÉTIQUE EXISTANTE DES HOTSPOTS DU RÉSEAU *WIFI.BRUSSELS* AFIN DE LA RENDRE PLUS VISIBLE**

Si les hotspots du réseau *Wifi.brussels* possèdent sont déjà indiqués par une signalétique particulière, des efforts doivent toutefois être faits pour la rendre plus apparente.

## **2.6. PROMOUVOIR UNE OFFRE D'ACCÈS À INTERNET À HAUT DÉBIT À UN TARIF SOCIAL, COUPLÉE À UNE OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT DANS LES LOGEMENTS SOCIAUX BRUXELLOIS**

En concertation avec les prestataires de services de télécommunication, les autorités régionales compétentes, par le biais de la Société du logement de la Région Bruxelloise (SLRB), doivent veiller à proposer une connexion internet à haut débit à un tarif social dans les logements sociaux bruxellois existants, lorsque l'infrastructure actuelle le permet. Parallèlement, il est pertinent qu'elles prévoient l'installation d'infrastructures d'accès à un internet à haut débit dans tous les nouveaux projets d'investissement ou de rénovation du logement social bruxellois. Notons que les initiatives les plus intéressantes sont celles qui concilient les dimensions d'accès et d'accompagnement, comme c'est le cas en France où plusieurs expérimentations d'internet en habitat social ont eu lieu. Un exemple éloquent est celui de Brest métropole, où a été lancé en 2009, le programme « internet pour tous en habitat social », une offre sociale trois-en-une. Une offre similaire est envisageable dans les logements sociaux bruxellois sur base d'un partenariat entre la SRLB, un opérateur télécom pour l'offre d'accès et les acteurs de l'économie sociale pour l'offre d'accompagnement voire la mise à disposition de matériel informatique recyclé. Ces initiatives peuvent éventuellement s'appuyer sur les *CoCoLo*<sup>29</sup> lesquels s'assureraient du bon fonctionnement du projet.

---

<sup>29</sup> Le CoCoLo regroupe des locataires élus qui représentent l'ensemble des locataires d'une société de logements sociaux (SISP) auprès de celle-ci. Le CoCoLo reçoit des

informations sur les projets de la SISP et donne un avis avant que celle-ci prenne certaines décisions. Il est l'intermédiaire entre les locataires et la SISP.

En complément du déploiement de la fibre optique ou de la couverture des zones blanches, la politique d'aménagement numérique de Brest métropole comprend un volet « numérique social ». C'est dans ce cadre qu'est conduit et financé le volet *accompagnement d'internet en habitat social* qui vise à développer l'accès à internet et ses usages dans les quartiers populaires. La dynamique partenariale est centrale dans le projet. Il est en effet pensé et mis en œuvre en lien étroit avec le bailleur social, Brest métropole habitat (Bmh), propriétaire des logements, Numéricable, opérateur, la Ville de Brest qui coordonne le projet dans le cadre de sa politique d'appropriation sociale de l'internet et du multimédia et les acteurs des quartiers. Le principe de base qui guide la politique brestoise d'appropriation du numérique est l'accompagnement des habitant-e-s dans l'accès à internet et dans la découverte des usages. La singularité du dispositif repose sur un accompagnement renforcé en proximité avec : (1) une offre d'accès à internet à moindre coût (1,14 euros/mois/logement au 01/03/2017) ; (2) une proposition d'équipement en ordinateurs à faible coût (40 ou 70 euros), un service assuré par la recyclerie *Un peu d'R* ; (3) des ateliers multimédias gratuits pour s'initier au numérique proposés par les structures d'accompagnement de quartiers ; (4) un dispositif de validation des compétences (Visa Internet Bretagne) ; (5) des conseils juridiques sur la gestion des contrats avec les opérateurs de téléphonie/internet en lien avec les associations de défense de consommateurs. Brest a été la

première ville en France à proposer un dispositif mêlant une offre collective et de l'accompagnement. Ce projet a essaimé dans d'autres villes de France. L'innovation porte aussi sur la dimension partenariale du projet : (1) le choix du quartier est conditionné par la volonté des partenaires institutionnels, associatifs de s'impliquer ; (2) l'accompagnement est réalisé par des associations : recyclerie *Un peu d'R*, équipements de quartier, CSF (Confédération syndicale des familles), CLCV (association nationale de consommateurs) pour l'accompagnement juridique ; (3) avec une volonté forte que ce projet global puisse être un support de développement social à l'échelle du quartier.

## 2.7. POURSUIVRE L'APPLICATION DES DIRECTIVES ANYSURFER, ISSUES DES RECOMMANDATIONS EUROPÉENNES EN MATIÈRE D'E-ACCESSIBILITÉ, POUR LES SITES DES ADMINISTRATIONS RÉGIONALES ET LOCALES AINSI QUE POUR LES ORGANISMES D'INTÉRÊT PUBLIC RÉGIONAUX ET LOCAUX

Tout processus de numérisation d'un service public doit être nécessairement pensé de façon la plus inclusive possible. En effet, la lutte pour l'inclusion numérique passe aussi par l'abaissement des barrières technologiques et cognitives qui empêchent certains publics cibles porteurs d'un handicap, d'une déficience ou en situation d'illettrisme, d'accéder facilement aux procédures et aux services en ligne des pouvoirs publics qui se généralisent rapidement dans le cadre de la simplification administrative. Cet obstacle peut aboutir à un non-recours ou à des ruptures de droits fondamentaux, ce qui peut marginaliser encore davantage les publics précaires ou fragiles.



Il est à noter que la stratégie numérique 2020 de l'Union européenne rendait obligatoire, depuis 2015, la mise en conformité de l'ensemble des sites des pouvoirs publics avec les normes internationales en matière d'accessibilité du web. Dès lors, le gouvernement régional doit rendre obligatoire l'application du label de qualité *Anysurfer* lors de toutes démarches de dématérialisation mises en œuvre par les pouvoirs publics bruxellois. Ce label correspond aux recommandations WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) du consortium W3C (World Wide Web Consortium).

Ceci étant dit, les pouvoirs publics bruxellois sont encouragés à ne pas limiter l'application de ces règles aux services de la liste contraignante mais à l'étendre à l'ensemble des services qu'ils proposent. Dans une perspective à moyen terme, ils veilleront aussi à ce que les sites publics bruxellois se conforment le plus rapidement possible au niveau AA de la norme d'accessibilité européenne WCAG 2.0, qui va plus loin que le label *Anysurfer*.

## 2.8. PROMOUVOIR LA CONCEPTION DE DÉMARCHES ET CONTENUS EN LIGNE FACILES À LIRE ET À COMPRENDRE POUR TOUS LES USAGERS

Outre l'obligation de l'application des directives *Anysurfer* concernant l'accessibilité d'un point de vue technique (le design de l'interface), il est également impératif que les sites et les démarches en ligne soient écrits dans un langage clair pour le grand public, y compris pour ceux qui ont des difficultés de lecture. Souvent le vocabulaire utilisé dans le cadre des démarches administratives est complexe pour un public non initié,

ce qui constitue un frein à l'accès effectif aux droits. Dès lors, le gouvernement régional doit fortement inciter l'ensemble des pouvoirs publics bruxellois, en phase de dématérialisation de leurs services et de leurs procédures, à appliquer les règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre produites par *Inclusion Europe*.<sup>30</sup> Cette incitation peut notamment s'inscrire dans le cadre du plan pour une simplification administrative porté par *Easybrussels*. De plus, face à l'hétérogénéité des niveaux de compréhension des usagers, il est pertinent d'envisager la mise en place d'une vocalisation des démarches en ligne. Cette aide vocale offrirait un niveau supplémentaire d'explication, tant des informations demandées que des conséquences des choix effectués en ligne par les usagers.

### Danemark

Pratique inspirante : des gains investis au bénéfice des personnes en difficulté avec le numérique

Au Danemark, l'État a fait le choix depuis 2001 du numérique partout où cela était possible (« digital by default ») dans les services publics et pour les liens entre administration et citoyens. Cette transition vers une administration exclusivement électronique ne peut toutefois se faire si certaines inégalités face au numérique perdurent. C'est pourquoi, l'efficacité des services publics fait l'objet de mesures régulières par la Rigsrevisionen (cour des Comptes) au sein de laquelle deux bureaux ont une activité entièrement dédiée à l'administration électronique. La nouvelle stratégie de 2016 maintient d'ailleurs l'objectif de réaliser

<sup>30</sup> [http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide\\_ReglesFacileAlire.pdf](http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide_ReglesFacileAlire.pdf)

une économie annuelle de 400 millions d'euros, que le gouvernement s'engage désormais à utiliser en priorité pour financer les mesures qu'il met en place au profit des personnes en situation de difficulté face au numérique (accompagnement personnalisé et gratuit dans les bibliothèques, aide à l'acquisition de matériel et participation à l'abonnement à internet). Ce nouveau plan quinquennal, qui a fait l'objet de concertation avec la population et de négociations avec les différents partenaires concernés, tout au long de l'année 2015, se décline sous la forme de trente-trois initiatives parmi lesquelles on peut noter la simplification des démarches encore jugées complexes par les citoyens, l'amélioration du service d'assistance aux utilisateurs par un renforcement de la formation pédagogique des agents publics et le partage plus rationnel des données personnelles par les administrations.

## **2.9. PROMOUVOIR LE DÉPLOIEMENT DE L'OFFRE DE SERVICES NUMÉRIQUES DANS UNE APPROCHE UNIVERSELLE, C'EST-À-DIRE CENTRÉE SUR LES UTILISATEURS DANS LEUR DIVERSITÉ**

La massification en cours des services dématérialisés ne prend pas suffisamment en compte la segmentation des publics. De façon générale, le déploiement d'offre de services en ligne est peu attentif à une prise en compte fine de la diversité des usagers. Une approche exclusivement par type de public sans considérer la diversité des

situations de vie peut présenter des limites dans la mesure où le risque est de projeter sur un public des caractéristiques perçues ou souhaitées mais non réelles.

Aussi, la numérisation des services publics implique-t-elle une approche universelle, centrée sur l'utilisateur (*user centered design*) et non pas uniforme ou standardisée. Pour répondre aux attentes des usagers dans leur diversité, il est donc nécessaire d'apporter une réponse adaptée aux besoins, aux intérêts spécifiques ainsi qu'aux difficultés numériques potentielles de chacun d'eux.

Cette « personnalisation de masse »<sup>31</sup> des offres de services numériques impose d'initier une réflexion dès l'entame du processus de conception du service concernant les conséquences potentielles d'exclusion de certains publics-cibles. Des questions indispensables doivent donc être posées, à savoir : (1) Quels sont les publics-cibles actuels du service ? ; (2) Quels sont leurs usages, leurs besoins et leurs difficultés ? ; (3) Quel sera le niveau de compétences numériques requis pour l'utilisation autonome du service, une fois en ligne ? (3) Quelles sont les actions concrètes à mettre en place pour veiller à ce que les différents publics cibles puissent utiliser effectivement le service de façon autonome ?

Le point de départ est donc bien de comprendre qui sont les publics cibles du service à numériser et quels sont leurs besoins, intérêts et éventuelles difficultés. Cette préoccupation conduit, dans un premier

---

<sup>31</sup> La personnalisation de masse (« mass customization ») est un processus par lequel un produit ou un service est produit en série tout en donnant le moyen à ses usagers de pouvoir le personnaliser le plus possible, dans la mesure de la latitude laissée disponible par la production en série.



temps, à s'appuyer sur une différenciation pertinente des publics cibles (ex. citoyens, entreprises, etc.). Toutefois si cette première étape est nécessaire, elle est insuffisante. Dans un second temps, il est utile d'envisager, au sein de chaque catégorie d'utilisateurs, des scénarii utilisateurs comme le permet la méthode des personae (cf. Pratique inspirante ci-dessous). Ceux-ci permettent de cerner plus finement les besoins en identifiant les différentes raisons pour lesquelles un usager peut être amené à entrer en contact avec l'administration en fonction d'étapes importantes de sa vie, notamment. En outre, il faut être attentif aux utilisateurs plus faibles en s'interrogeant sur le niveau de compétences numériques requises pour utiliser de façon autonome le service en phase de dématérialisation. Ceci permet d'anticiper les différentes difficultés que ces profils sont susceptibles de rencontrer lors de leurs démarches administratives pour concevoir les services en conséquence.

## **2.10. ASSURER LA PARTICIPATION EFFECTIVE DES USAGERS ISSUS DE DIVERS PUBLICS-CIBLES LORS DU PROCESSUS DE NUMÉRISATION D'UN SERVICE PUBLIC BRUXELLOIS**

Pour comprendre les attentes, les besoins et les difficultés spécifiques de chaque type d'utilisateur, 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 les interfaces numériques dans les divers contextes de leur vie quotidienne afin de cerner au mieux les problèmes susceptibles d'être rencontrés en situation réelle. 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 de leurs attentes, de leurs besoins et de leurs (in)satisfactions, allant au-delà de la phase de conception de l'interface numérique.

### **Danemark**

#### **Pratique inspirante : les personas comme méthode de co-construction des services publics en ligne**

Les projets de dématérialisation des services publics intègrent de plus en plus des personas (ou personae) dans leurs réflexions en vue d'offrir un service adapté à la réalité de leurs usagers. Cette méthode de création d'un personnage fictif, issue du domaine de la conception centrée sur l'utilisateur (CCU), est devenue populaire avec l'avènement des projets et des applications numériques. Utilisées à l'origine pour concevoir l'ergonomie d'une solution logicielle à l'aide d'utilisateurs-types, les personas gagnent du terrain dans d'autres domaines. Le principal intérêt de cette méthode est de permettre aux concepteurs de services en ligne de se représenter le profil type d'une personne issue d'une population cible afin de rester focalisés sur ses besoins et ses motivations au cours de la numérisation du service. Autrement dit,

cela permet de ne pas oublier à qui s'adresse le résultat de leur travail. Lors de la construction du persona, cette personne fictive se voit assigner une série d'attributs qui enrichissent son profil pour mieux exprimer les caractéristiques du groupe cible. Grâce à ces caractéristiques, les équipes de conception (designers) créent des scénarii d'utilisation d'un service. Au Danemark, cette méthode, basée sur la co-construction des services par les utilisateurs, est utilisée dans la modernisation de nombreux services publics, aux côtés d'autres techniques comme la mobilisation de communautés d'utilisateurs virtuelles, le travail ethnographique sur le terrain, les sondages de consommateurs. Avec l'innovation pilotée par les utilisateurs, la logique est donc assez éloignée de l'utilisateur originel des services publics, autrefois dépendant d'une institution qui définissait elle-même ses critères de qualité. L'utilisateur devient maintenant co-responsable du système en contribuant à la définition des manipulations à réaliser afin que celles-ci soient le plus possible adaptées à ses besoins et à son niveau de compétences numériques.

### **2.11. SOUTENIR L'INTÉGRATION DE LA DIMENSION NUMÉRIQUE DANS LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES DE L'ENSEMBLE DES EMPLOYÉS DES ADMINISTRATIONS EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, 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 de Bruxelles-Capitale, 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.

### **2.12. 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 lourd 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. Dans leur contact avec les administrations, les publics démunis d'un accès aux TIC ne peuvent effectivement pas être discriminés par rapport aux personnes qui bénéficient d'un équipement informatique. Le choix d'opter pour un service avec contact physique doit être maintenu, en parallèle aux services en ligne. Il est donc nécessaire que les administrations veillent au maintien de ce droit à l'information papier et au guichet physique, en informant chaque usager de cette possibilité, de manière claire. Ce principe n'est pas

contraire à une sensibilisation des citoyens aux avantages de l'utilisation des services administratifs en ligne.

## RENFORCER LES OFFRES DE SERVICES EN ACCOMPAGNEMENT AU NUMÉRIQUE DE PROXIMITÉ

Afin de pallier les capacités insuffisantes d'accueil au regard de l'importance et de la diversité des besoins d'accompagnement au numérique exprimés lors des workshops<sup>32</sup>, il est indispensable de proposer, au sein de chaque commune voire de chaque quartier, des offres d'accès et d'accompagnement au numérique adaptées aux besoins spécifiques des publics habitant ces quartiers.

### 3.1. ÉTABLIR UNE CARTOGRAPHIE DÉTAILLÉE DES OFFRES DE SERVICES NUMÉRIQUES DISPONIBLES EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE AFIN D'AVOIR UNE VISION PRÉCISE DES FORCES ET DES FAIBLESSES DES SOLUTIONS EXISTANTES QUARTIER PAR QUARTIER

Une première étape préalable incontournable consiste à poursuivre le travail de cartographie entamé dans le cadre de cette étude afin de posséder un état des lieux détaillé, quartier par quartier, de la réalité des offres de services en accompagnement numérique disponibles – caractéristiques des actions (initiation, formation, accès libre), caractéristiques du public auquel les offres s'adressent, nombre d'animateurs et de PC à disposition, caractéristiques du matériel, heures

d'ouverture, etc. Cette base de données pourrait idéalement prendre la forme d'une carte interactive en ligne comme cela a été fait pour la ville de Paris. Cette cartographie des solutions constitue la garantie de capitaliser sur l'existant et de s'appuyer sur ces ressources pour déployer des solutions adaptées aux besoins qui ne sont pas encore couverts. De plus, elle permet d'améliorer la lisibilité de l'offre disponible pour faciliter l'orientation des usagers. En effet, la mise à disposition de cette cartographie à l'ensemble des acteurs bruxellois doit permettre aux différentes structures publiques et associatives d'orienter en connaissance de cause les personnes qu'elles accompagnent ayant des besoins numériques.

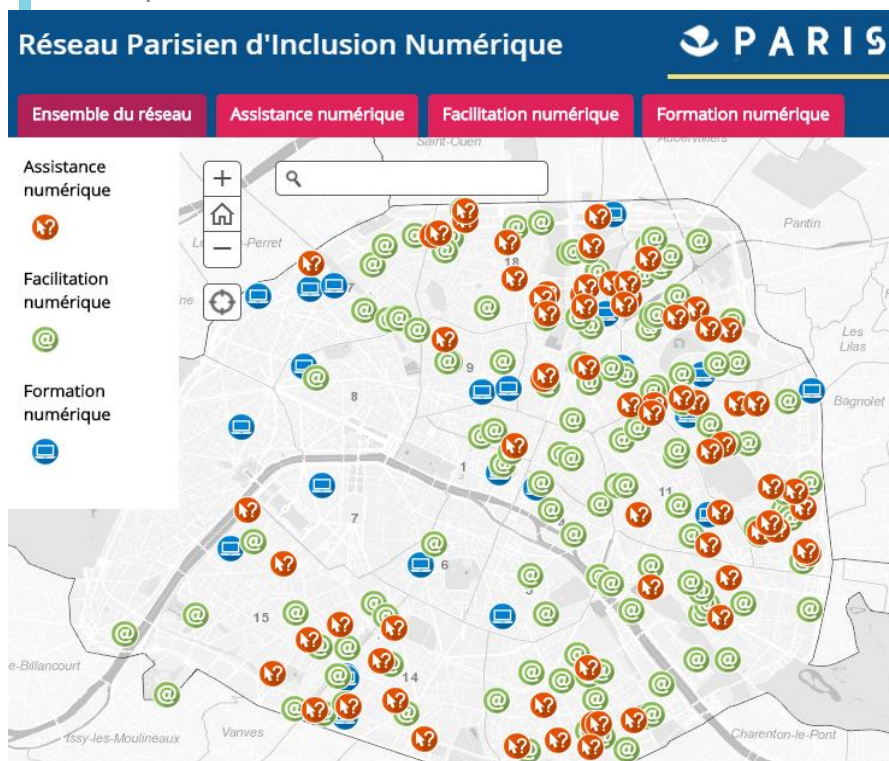
Par ailleurs, cette base de données doit aussi permettre d'assurer un maillage du territoire bruxellois. Il existe effectivement une multitude d'offres à Bruxelles, mais la dispersion et le manque de visibilité des initiatives constituent un obstacle au travail de réseau. En identifiant les différents acteurs qui contribuent à lutter pour l'inclusion numérique, le travail de cartographie permettra d'initier une dynamique de réseau, à savoir : mutualiser les bonnes pratiques et favoriser les partenariats entre les différents acteurs de l'inclusion numérique, mais aussi entre ceux-ci et les professionnels d'autres domaines comme ceux du monde de l'insertion socioprofessionnelle et de l'action sociale, notamment. Néanmoins, un tel dispositif n'est utile et efficient qu'à condition de garantir sa mise à jour régulière. Ce travail d'actualisation de la cartographie pourrait être confié aux responsables du futur réseau de coordination des acteurs de l'inclusion numérique à Bruxelles.

---

<sup>32</sup> Dans le cadre de cette étude, deux workshops d'une demi-journée ont été organisés avec les acteurs de terrain actifs dans le domaine de l'inclusion numérique au sein de la

Région de Bruxelles-Capitale. Le contenu des échanges a été analysé et synthétisé dans le chapitre précédent, « Retour d'expérience des acteurs de terrain ».

Résultat d'un travail participatif avec l'ensemble des acteurs de l'inclusion numérique et sociale, une cartographie de l'inclusion numérique a été constituée. Elle permet de répertorier les différents partenaires ainsi que les types d'activités proposées : assistance numérique, facilitation numérique et formation numérique.



La carte interactive est disponible à l'adresse internet suivante:

<https://www.paris.fr/services-et-infos-pratiques/insertion-emploi-et-formations/inclusion-numerique/une-strategie-parisienne-de-l-inclusion-numerique-4549>

### 3.2. CONCEVOIR ET DIFFUSER UN OUTIL COMMUN D'ÉVALUATION DE L'AUTONOMIE NUMÉRIQUE DES PUBLICS EN DEMANDE D'ACCOMPAGNEMENT

Parallèlement à la cartographie des offres existantes, il est indispensable que les professionnels de l'inclusion numérique et sociale disposent d'un outil commun permettant d'évaluer aisément les compétences numériques de leurs publics pour identifier ainsi clairement leurs besoins spécifiques en formation. En effet, il est clairement apparu, lors des workshops, qu'il n'existait pas de pratiques uniformisées de détection ni du niveau de « maturité numérique » des usagers, ni de leurs besoins spécifiques d'accompagnement au numérique. Une solution pertinente pour pallier ce manque consiste à concevoir un « référentiel d'autonomie numérique » commun à l'ensemble des professionnels. L'objectif est de leur permettre d'évaluer efficacement le niveau de compétences des personnes afin de leur proposer des solutions d'accompagnement et/ou de formation appropriées. Cet outil d'évaluation des compétences pourrait se baser sur la récente typologie des compétences numériques – *Digital Competence Framework 2.0* – développée par la Commission européenne (Carretero, Vuorikari & Punie, 2016).

### **3.3. PROMOUVOIR UNE VALIDATION DES COMPÉTENCES ACQUISES À L'ISSUE DES FORMATIONS DISPENSÉES AU SEIN DES STRUCTURES LABÉLISÉES EPN AFIN DE GARANTIR UNE CONTINUITÉ DANS LE PARCOURS DE FORMATION DES USAGERS**

Si, au stade actuel, il est difficile d'envisager la certification des compétences acquises en formation dans les EPN – processus permettant une reconnaissance officielle, au niveau européen, des compétences acquises au terme de formations – il est toutefois envisageable de créer un référentiel de validation de compétences commun aux différentes structures labélisées EPN. Celui-ci permettrait à l'utilisateur de s'inscrire dans un parcours de formation au numérique, et faciliterait les passerelles d'une formation à l'autre au sein des différentes structures du réseau. Autrement dit, l'utilisateur pourrait obtenir une validation des acquis de formation qui serait reconnue dans l'ensemble des structures labellisées.

### **3.4. GARANTIR LA CRÉATION D'AU MOINS UN ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE ACCESSIBLE À TOUS PAR QUARTIER, EN DOTANT EN PRIORITÉ LES QUARTIERS QUI PRÉSENTENT UNE VULNÉRABILITÉ NUMÉRIQUE IMPORTANTE**

Il est essentiel que chaque commune – voire quartier – mette à disposition de ses habitants un espace public numérique, véritable service de proximité qui soit un espace citoyen « neutre », ouvert à tout public, visible et facilement accessible (proche des transports en commun, sur une place de marché par exemple). Il est important que celui-ci puisse proposer des horaires d'ouverture répondant aux besoins des habitants du quartier. La neutralité de ces lieux est un des éléments importants pour l'accueil de tous les publics. Aussi, ce service de

proximité peut-il être installé dans des espaces déjà ouverts au public, comme dans les locaux du secteur éducatif ou de l'insertion socioprofessionnelle, tout en garantissant la neutralité du lieu.

Dans ce cadre, les pouvoirs régionaux sont fortement encouragés à soutenir financièrement les pouvoirs locaux pour que chaque commune se dote d'au moins un EPN sur son territoire. Ce partenariat entre les instances régionales et locales peut s'appuyer sur des dispositifs institutionnels existants tels que les contrats de quartiers durables par exemple.

L'état des lieux de l'offre de services numériques révèle des manques dans certaines communes ou quartiers. En guise d'exemple :

- Evere (vulnérabilité numérique forte) : un EPN dans un CPAS et un EPN dans un centre culturel qui propose des formations payantes (30 euros pour 6h).
- Ganshoren (vulnérabilité numérique forte) : un EPN à l'Athénée Royal qui cible le troisième âge. Peu de visibilité sur internet.
- Koekelberg (vulnérabilité numérique forte) : un EPN pris en charge par Koekeltech (une ILDE) depuis 2012 dans la cadre d'un contrat de quartier (la question de sa pérennité se pose donc) Les heures d'accès sont très limitées.

### **3.5. ENCOURAGER LE MAINTIEN DES ESPACES PUBLICS NUMÉRIQUES EXISTANTS ET LA PÉRENNITÉ DE NOUVELLES STRUCTURES PAR LE BIAIS DE FINANCEMENTS STRUCTURELS DURABLES.**

Renforcer la qualité des offres en services d'accompagnement au numérique de proximité implique indéniablement de soutenir de façon



pérenne les acteurs bruxellois de l'inclusion numérique. S'ils ne sont pas les seuls acteurs actifs dans ce domaine, les espaces publics numériques ne constituent pas moins l'un des services majeurs 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. Aussi est-il urgent que le personnel des EPN fasse l'objet de formes de subventions plus structurelles et plus durables. En l'absence de tels financements, on risque d'assister à la disparition progressive de certains EPN, qui ne seront plus en mesure d'assurer leur viabilité dans le cadre du système actuel de financement.

Plus précisément, il est essentiel que le gouvernement régional assure au minimum le financement d'un coordinateur-animateur sous CDI, durable. Parallèlement, il est important de veiller à préserver le rôle de l'économie sociale d'insertion dans l'inclusion numérique. Pour ce faire, il est pertinent d'envisager la mobilisation de travailleurs en insertion issus du secteur de l'économie sociale comme appuis aux animateurs permanents afin d'étendre l'offre d'animation de l'EPN à un coût réduit. Dans la mesure où ces travailleurs sont partiellement ou totalement subventionnés par des mesures d'aide à l'emploi (article 60, PTP, Activa, SINE...), ceci permet de réduire fortement le coût de fonctionnement de la structure. De plus, ces travailleurs en insertion (jeunes peu diplômés mais passionnés d'informatique), se voient proposer un premier emploi bien encadré et une solide formation. Ce dispositif a ainsi l'avantage de

permettre à l'EPN de proposer de plus larges plages horaires d'ouverture puisque celui-ci peut fonctionner même en l'absence du coordinateur grâce à la présence des travailleurs en insertion.

Bruxelles,  
Belgique

Pratique inspirante : le rôle de l'économie sociale d'insertion dans la lutte en faveur de l'inclusion numérique

Le rôle de l'économie sociale d'insertion dans l'inclusion numérique est une spécificité du terrain bruxellois, née en partie de l'absence de subside régional. Depuis 2007, le dynamisme de ce secteur en faveur de la lutte contre les inégalités numériques **offre de nombreux avantages qu'il importe de préserver et de soutenir financièrement**. Le secteur rend en effet plusieurs services financièrement avantageux : (1) l'offre de services d'animation d'EPN tiers. Une structure, telle que Fobagra par exemple, propose à une commune ou à une association, qui souhaite mettre sur pied un EPN, d'assurer l'animation (accueil du public, coaching, formations) et la maintenance de celui-ci, à prix très réduit. Cette offre est possible grâce à la mobilisation des travailleurs en insertion, lesquels sont partiellement ou totalement subventionnés par des mesures d'aide à l'emploi ; (2) la mise sur pied d'un EPN au sein d'initiatives locales de développement de l'emploi (ILDE). Ces associations, qui visent l'insertion socioprofessionnelle de demandeurs d'emploi difficiles à placer, mobilisent ces travailleurs pour l'animation de l'EPN dans l'ILDE, comme MAKs et plus récemment Koekeltech ; (3) l'offre de fourniture d'ordinateurs de seconde main pour les EPN par des associations d'économie sociale spécialisées dans le recyclage de

matériel informatique, tels que Cf2m, Close the gap, Oxfam ; (4) la mise sur pied de comptoirs de réparation d'ordinateurs à disposition des particuliers, tel que le dispositif mis en place au sein de l'EPN Re-sources à Ixelles. Les citoyens peuvent porter leur matériel au comptoir pour le faire remettre en état.

### 3.6. CLARIFIER OFFICIELLEMENT LE CADRE DES MISSIONS PRIORITAIRES DES EPN EN PROMOUVANT LEUR RÔLE COMME CENTRES DE RESSOURCES DU QUARTIER

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 qui en viennent à assumer parfois les fonctions d'autres services ou acteurs locaux. Le développement d'une vision stratégique de leur évolution est donc nécessaire.

En tant qu'acteurs centraux de l'inclusion numérique, une piste pertinente consiste à faire des EPN des **centres de ressources pour leur quartier**. Créés au départ en tant que lieux d'accès pour réduire la fracture numérique, les EPN ne doivent plus aujourd'hui être réduits au seul concept de local de formation informatique. De lieux d'accès et d'accompagnement au numérique, on doit s'orienter plus largement vers des structures de services mises à disposition du quartier. Autrement dit, il faut adosser à l'activité d'accès libre et de premier accompagnement, une fonction de passerelle vers d'autres services plus adaptés, que cela soit en matière de formation numérique spécialisée,

ou 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 autres acteurs de terrain (action sociale et insertion socioprofessionnelle, notamment).

### 3.7. PROMOUVOIR DES SOLUTIONS D'ACCOMPAGNEMENT AU NUMÉRIQUE SOUPLES ET MOBILES DANS CHAQUE LOCALITÉ EN FONCTION DES BESOINS SPÉCIFIQUES DES HABITANTS DU QUARTIER

Aux côtés des EPN comme lieux centraux fixes du quartier, il est nécessaire de mettre en place des dispositifs itinérants d'accompagnement au numérique afin de promouvoir des offres « sur mesure » qui répondent aux besoins spécifiques d'un public particulier, comme les jeunes, les seniors ou les personnes fragilisées par exemple. Cette offre peut se déployer par le biais de dispositifs locaux de sensibilisation et/ou de formation au numérique mis en place par des EPN, en collaboration avec des organisations sociales ou éducatives qui travaillent avec ces publics.

Pour toucher certains publics particulièrement vulnérables ou isolés, ces offres nomades s'avèrent effectivement particulièrement appropriées. Celles-ci se basent sur un principe fondamental : celui d'aller à la rencontre de ces publics sur leur terrain familier, par l'entremise de personnes relais, d'institutions ou d'associations de quartier qui entretiennent une relation de confiance avec eux comme les CPAS, maisons de jeune, centres d'asile, prisons, institutions d'aide à la jeunesse, restaurants sociaux, par exemple. Ces démarches « en situation » doivent s'appuyer sur des dispositifs mobiles, faciles d'utilisation. À cet égard, la fonction d'écrivain public, qui se déplace à travers diverses associations du quartier pour aider notamment les

personnes à réaliser leurs formalités administratives en ligne, est pertinente et devrait être généralisée. Grace à un partenariat avec *Présence et action culturelles* (Pac), mouvement d'éducation permanente à l'initiative de formations d'écrivains publics en Communauté Française, les espaces publics numériques pourraient développer cette fonction. Cette personne pourrait offrir cet appui en complément au soutien donné par l'animateur de l'EPN à l'intérieur de la structure ou dans le cadre d'un dispositif nomade dans le quartier.

Bruxelles,  
Belgique

Pratique inspirante : le réseau Espace écrivain public à l'heure du numérique, créé à l'initiative de Présence et Action Culturelles (PAC)

Depuis quelques années, PAC du mouvement d'éducation permanente, a mis sur pied le réseau Espace écrivain public, dans le cadre duquel a été développé un dispositif de formations au métier d'écrivain public et un réseau de permanences dans de nombreuses associations à travers la Communauté française. Ce réseau est en partie financé par le Fonds social européen. La fonction principale d'un écrivain public est d'offrir aux personnes qui ont des difficultés avec l'écriture et la lecture, une aide pour leurs formalités administratives, de plus en plus numérisées, mais aussi un soutien plus large pour exprimer, avec leurs propres mots, leurs requêtes ou leurs envies. Cette initiative part du constat que les personnes en rupture avec l'écriture et la lecture sont dépassées par les formalités administratives. Il s'ajoute à cette difficulté la fracture numérique que vivent des personnes qui n'approchent jamais un ordinateur. Dans la mesure où les services sociaux sont débordés et ont peu de temps à consacrer aux personnes pour les aider à rédiger leur CV, l'écrivain public peut

leur consacrer au moins une heure. De plus, à partir des récits de vie, celui-ci peut identifier les compétences, les savoirs et les savoir-faire que les bénéficiaires ont développé et qu'ils pourront valoriser sur leur CV. Le champ d'action des écrivains publics est large. Celui-ci est nomade et se rend dans les prisons, les centres d'hébergement, les maisons de jeunes, de quartiers, les hôpitaux, etc.

### 3.8. ASSURER UN ACCÈS ACCOMPAGNÉ DE PROXIMITÉ AUX SERVICES PUBLICS NUMÉRIQUES, EN GÉNÉRALISANT LES FONCTIONS D'ÉCRIVAIN DANS LES SERVICES PUBLICS LOCAUX (MAISONS COMMUNALES, MAISONS DE L'EMPLOI, ETC.)

Aux côtés d'une offre mobile à destination de publics cibles particuliers (cf. Recommandation 3.7), il est pertinent d'envisager la mise en place de dispositifs itinérants ponctuels de soutien aux démarches administratives au sein des services publics fortement fréquentés comme la commune ou les maisons de l'emploi par exemple. L'idée est d'aller à la rencontre d'utilisateurs dans des situations où ils seraient susceptibles d'avoir besoin d'une aide ponctuelle dans le cadre de démarches spécifiques à réaliser en ligne.



Depuis fin 2016, en concertation avec les EPN de Paris, les services de la Ville ont conçu et expérimentent un dispositif d'appui à l'utilisation des services numériques dans les mairies de chaque arrondissement. Ce dispositif de « facilitation numérique » consiste à la mise à disposition ponctuelle « d'informaticiens publics » dans ces structures publiques locales, lesquels sont des animateurs détachés des EPN. Ce dispositif poursuit trois objectifs : (1) répondre aux attentes des usagers, qui considèrent que leur mairie d'arrondissement est le lieu privilégié de leur interaction avec la Ville : ils admettent de moins en moins d'avoir à se déplacer dans des guichets spécialisés éloignés de leur bassin de vie. La digitalisation donne l'opportunité de répondre à cette demande, en rapprochant les services de l'utilisateur ; (2) accompagner les publics les plus fragiles dans cette évolution ; (3) faire découvrir et promouvoir l'offre numérique de la Mairie de Paris. Concrètement, des agents, détachés des EPN ou formés par ceux-ci, accompagnent les usagers dans la recherche d'informations sur *paris.fr*, l'utilisation d'autres services en ligne de la Ville ainsi que certains autres services publics. Le dispositif est en cours de déploiement sur tout Paris.

## PROFESSIONNALISER ET COORDONNER LE SECTEUR DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

### 4.1. CRÉER UNE PLATEFORME DE COORDINATION QUI RASSEMBLE, COORDONNE ET REPRÉSENTE L'ENSEMBLE DES ACTEURS ACTIFS DANS LE DOMAINE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE, DONT LA PÉRENNITÉ EST ASSURÉE PAR UN FINANCEMENT RÉGIONAL STRUCTUREL

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 est insuffisante en Région de Bruxelles-Capitale. Par ailleurs, les initiatives sont souvent éparpillées, isolées et manquent de coordination. Dès lors, une fois établie la cartographie détaillée des acteurs actifs sur ce terrain et des offres de services existantes, il est nécessaire de mettre en place une plateforme de coordination régionale. Cette structure pourrait être la prolongation de CABAN et avoir comme missions principales :

- La **coordination** de l'ensemble des acteurs bruxellois qui répondent, de près ou de loin, aux besoins générés par la transition numérique en termes d'assistance, d'accompagnement et de formation des publics-usagers.

- **La communication externe** afin de donner davantage de **visibilité au secteur de l'inclusion numérique** ainsi que la clarification de son rôle auprès du grand public et des professionnels des autres secteurs (action sociale, insertion socioprofessionnelle, culturelle, etc.). Le développement de cette communication pourrait passer par la mise en place d'une cartographie interactive des acteurs et des offres de services numériques existantes (par commune et/ou par quartier) mais aussi par le biais de la création d'un label avec un logo spécifique.
- **La mutualisation des expériences et des services à ses membres** comme l'appui à la recherche de financement, la prise en charge de l'accompagnement et la formation continuée des professionnels de l'inclusion numérique (animateurs d'EPN et autres accompagnateurs et formateurs TIC) ; la mutualisation d'achats et de prêts de matériel TIC.
- Le développement d'un centre de ressources au service de ses membres, qui prendrait la forme d'une **plateforme d'échanges d'informations et de bonnes pratiques en ligne**. Beaucoup de structures ont en effet créé leur propre module d'accompagnement et/ou de formation au numérique. Toutefois, ces contenus sont peu partagés. Il s'agit dès lors de créer une banque de ressources où les animations et formations existantes seraient formalisées pour être mises à disposition des autres acteurs du réseau.
- **La représentation des acteurs auprès des pouvoirs publics bruxellois** afin de faciliter les échanges et les négociations entre les acteurs politiques et le terrain.

## Région flamande, Belgique

### Pratique inspirante : *Mediawijs*

*Mediawijs* est le centre flamand de connaissance et d'éducation aux médias numériques, qui a été fondé en 2013 par l'ancienne Ministre des Médias, Ingrid Lieten. Ce centre de connaissances se voit attribuer une large mission et exécute des tâches diverses. En premier lieu, il coordonne les initiatives et l'expertise déjà existantes mais dispersées, afin d'améliorer la cohérence de l'offre sur le territoire flamand. À cet égard, il met en place une plateforme de connaissances en ligne. Celle-ci fait office de coupole centrale au profit du secteur et permet d'échanger les connaissances et les pratiques. Le centre a également une fonction de sensibilisation et de communication envers le grand public et les médias. Par ailleurs, il encourage de nouveaux modes de collaboration. Par le biais de projets et de consultation, l'objectif est de jeter un pont entre les acteurs de terrain, le secteur privé et le secteur public pour envisager les possibilités de partenariats. Finalement, il assure une fonction de représentation politique auprès des pouvoirs publics régionaux.

## Région wallonne, Belgique

### Pratique inspirante : le Réseau régional des Espaces publics numériques de Wallonie

Depuis 2007, à l'initiative du ministre des Affaires intérieures de la Région wallonne et de la direction générale des Pouvoirs locaux de Wallonie, un Réseau régional des espaces publics numériques

(EPN) a été créé. Il est actuellement porté par le Ministre du Numérique pour lutter contre l'exclusion numérique. Ce Réseau est destiné à fédérer et soutenir les EPN. Il vise un triple objectif: (1) la coordination des EPN ; (2) la mutualisation des expériences et des ressources ; (3) la formation et accompagnement des animateurs. L'animation de ce réseau est assumée par le centre de compétence Technofutur TIC en tant que centre régional de ressources des espaces publics numériques des pouvoirs locaux de Wallonie.

#### 4.2. CRÉER UN LABEL POUR LES ACTEURS DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE QUI FONT FONCTION D'EPN

Les espaces publics numériques sont portés par des structures publiques ou associatives variées : ils peuvent être directement un service communal, situés dans des centres sociaux, comme le CPAS, ou intégrés dans des bibliothèques, voire des centres culturels. Il est donc indispensable d'établir des normes claires et homogènes concernant la définition d'un EPN de qualité ainsi que de créer un label. Pour une communication claire autour du concept d'EPN, ce label doit être décerné par les pouvoirs publics qui auraient contribué à la définition des critères de qualité. Il constituerait ainsi une reconnaissance officielle et une porte d'entrée pour des subsides liés à la fracture numérique. Ce label aurait aussi une fonction de visibilité auprès du grand public, il devrait donc être facilement reconnaissable et diffusable. Enfin, celui-ci assurerait aussi une fonction de reconnaissance mutuelle au sein du réseau.

Région  
wallonne,  
Belgique

Pratique inspirante : le label « Espaces publics numériques de Wallonie »

Ce label est initié par le gouvernement wallon et porté aujourd'hui par le Ministre du Numérique pour lutter contre l'exclusion numérique et favoriser la participation citoyenne de tous à la société de l'information. Le label est octroyé aux services de proximité qui déploient des activités d'initiation, d'apprentissage et de médiation aux usages numériques, et qui adhèrent à la charte. Le label « espace public numérique de Wallonie » garantit au public : (1) une offre adaptée de services (accès, initiation, sensibilisation, formation, médiation) ; (2) un accompagnement à la fois technologique, pédagogique et humain ; (3) une animation professionnelle par un ou plusieurs animateurs qualifiés ; (4) une infrastructure et des équipements performants ; (5) une ouverture publique de minimum 16 heures par semaine ; (5) Une politique tarifaire sociale.



#### 4.3. PROFESSIONNALISER LE MÉTIER D'ANIMATEUR NUMÉRIQUE EN ASSURANT SA RECONNAISSANCE OFFICIELLE

Garantir la pérennité des espaces publics numériques notamment par le financement d'un coordinateur-animateur implique une reconnaissance

officielle du métier. Une attention particulière doit être portée à cette revendication de longue date. On peut envisager que cette mission soit reconnue dans les classifications des fonctions du personnel des pouvoirs locaux et des bibliothèques ou dans les conventions collectives du secteur non-marchand. Il doit au moins exister dans une liste des métiers liés aux TIC.

La reconnaissance du métier doit passer notamment par la mise en place d'une accréditation officiellement reconnue, qui laissera place à la valorisation des acquis de l'expérience. Cette accréditation s'appuiera à la fois sur les dispositifs existants de formation de formateurs (par exemple, le certificat interuniversitaire CERTICA de l'ULg), ainsi que sur les profils de compétences qui ont été dressés par diverses institutions (par exemple TechnofuturTIC ou le projet européen VET4inclusion).

## France

### Pratique inspirante : reconnaissance officielle du statut de médiateur numérique

En France, la loi sur le Numérique, votée à la fin de l'année 2016, contient une mesure qui crée un statut pour les médiateurs numériques. Cet article définit : (1) les missions et les niveaux d'intervention d'un médiateur numérique ; (2) les profils de postes ; (3) les référentiels de compétences et de formation (aptitudes générales, aptitudes techniques et de formation). Dès lors, l'exercice de l'action du médiateur numérique sera bientôt soumis à la délivrance d'un agrément. Le niveau de diplôme requis sera de l'ordre du master 1 (bac+4). Cette mesure constitue une bonne nouvelle pour la profession qui, comme en Belgique, manquait cruellement de structuration et de reconnaissance

jusqu'à peu. Il convient à présent aux médiateurs actuels et futurs de se saisir de cette opportunité pour s'organiser et structurer au mieux leur profession en créant des instances représentatives capables d'assurer, sur le plan national, la défense des intérêts matériels et moraux de leurs membres.

## 4.4. SOUTENIR LA FORMATION CONTINUÉE DES ANIMATEURS NUMÉRIQUES PAR LE BIAIS D'UN PROGRAMME « TRAIN THE TRAINER » DESTINÉ AUX ANIMATEURS NUMÉRIQUES DES STRUCTURES LABÉLISÉES EPN.

La promotion de la formation continuée des acteurs du secteur de l'inclusion numérique constitue un élément primordial dans la professionnalisation de cette fonction. Sa coordination est un dispositif prioritaire à développer par la plateforme de la coordination régionale (cf. Recommandation 4.1). En effet, la fonction d'animateur numérique 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 lors bénéficier d'une formation continuée qui leur permet d'assumer ce rôle polyvalent, en particulier celui d'accueil de publics socialement fragilisés aux besoins très spécifiques.

Il importe de souligner qu'à Bruxelles, à l'initiative d'acteurs de terrain comme la structure d'économie sociale CF2M par exemple, des modules de formations « d'animateur multimédia » sont mis en place depuis plusieurs années. Les qualités requises pour suivre cette formation qualifiante, telles que décrites sur le site internet de CF2M, sont les suivantes : le postulant doit être attiré par la variété du travail, curieux et désireux de transmettre ses connaissances. Son rôle de passeur de savoir(s) implique à la fois un savoir-faire pédagogique et une maîtrise de compétences techniques. Il devra aussi apprendre à adapter ses méthodes en fonction de son public. Les compétences que la formation lui permet d'acquérir sont multiples et correspondent apparemment aux besoins des EPN : (1) Concevoir, préparer et planifier des projets d'animation (2) Animer des ateliers dans le cadre d'un projet multimédia (3) Initier le public à l'utilisation des outils et usages des TIC (4) Effectuer la gestion courante d'un parc informatique (5) Assurer les conseils aux formateurs et utilisateurs.

Malgré l'intérêt de ces modules de formation dans une perspective d'amélioration la qualité d'accompagnement des professionnels du secteur de l'inclusion numérique, ceux-ci ne sont ni démultipliés, ni reconnus officiellement jusqu'à présent.

## FAVORISER LA CO-CONSTRUCTION D'UN RÉSEAU D'INCLUSION NUMÉRIQUE À L'ÉCHELLE DE LA COMMUNE

Face au constat d'une relative méconnaissance des initiatives existantes en matière d'inclusion numérique par le grand public mais aussi par les professionnels des autres secteurs de l'inclusion sociale, il est indispensable de renforcer le maillage local des acteurs de l'inclusion numérique, et des EPN en particulier, en favorisant le travail partenarial avec le réseau d'acteurs locaux. Celui-ci est garant à la fois de l'efficacité et de la pérennité des actions, luttant en faveur d'une problématique résolument transversale.

### 5.1. FAVORISER L'INTERCONNAISSANCE DES DIVERS ACTEURS DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE ET SOCIALE À L'ÉCHELLE DU QUARTIER EN PROMOUVANT ET DIFFUSANT AUPRÈS DE L'ENSEMBLE DES PROFESSIONNELS UNE CARTOGRAPHIE INTERACTIVE DES OFFRES DE SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT RESPECTIVES

La mise en place d'un tel travail partenarial passe tout d'abord par la connaissance des autres professionnels des institutions locales, la construction d'une culture commune, une information sur les différents dispositifs et leur fonctionnement ainsi que sur l'offre existante en matière d'accompagnement social et numérique dans le quartier. En effet, la connaissance mutuelle entre professionnels est primordiale pour garantir une bonne orientation des usagers. Une cartographie numérique interactive des offres de services d'inclusion numérique et

sociale sur chaque commune peut être un outil très utile à cet égard (cf. Recommandation 3.1.).

## **5.2. INSCRIRE LA PROBLÉMATIQUE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE DANS LES NOUVEAUX PROGRAMMES DE REVITALISATION URBAINE<sup>33</sup> EN INCITANT LES AUTORITÉS RÉGIONALES ET COMMUNALES À RECONNAÎTRE LE RÔLE CLÉ DES ACTEURS DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE DANS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES QUARTIERS BRUXELLOIS**

Dans le cadre de nouvelles orientations des politiques de la ville, la plupart des communes bruxelloises, en particulier les plus défavorisées peuvent bénéficier de nouveaux programmes de revitalisation urbaine. Ceux-ci s'appuient notamment sur des contrats de quartiers durables dont l'objectif est d'améliorer la qualité de vie des quartiers ainsi que leur cadre de vie au travers le développement d'espaces publics et d'infrastructures de quartier permettant de renforcer la cohésion sociale. Ces dispositifs visent aussi à favoriser la lutte contre la précarité dans les quartiers, l'accueil et l'accompagnement des groupes cibles les plus fragilisés. Pour ne pas créer un plan supplémentaire au niveau local, les autorités locales pourraient insérer la dimension de l'inclusion numérique comme une dimension transversale dans la mise en œuvre de leurs actions. L'objectif est de pouvoir conscientiser tous les acteurs locaux concernés – agents communaux, acteurs éducatifs, socioculturels, économiques, etc. – à l'importance de l'inclusion

numérique dans notre société, de mieux cerner les besoins des populations locales afin notamment de mieux articuler l'ensemble des initiatives locales en faveur de l'inclusion numérique et de l'inclusion sociale. Dans ce cadre, les EPN/OCR et les autres associations qui luttent pour l'inclusion numérique constituent des partenaires incontournables dans la mesure où ils sont susceptibles d'offrir un rôle de soutien et de coordination de la dimension numérique dans la mise en œuvre de ces contrats de quartier, en lien avec le travail social, éducatif et culturel local. Les EPN peuvent se voir attribuer un rôle de service aux autres médiateurs du territoire, souvent mal formés au numérique, en particulier une fonction d'animation de réseaux locaux.

## **5.3. MOBILISER L'ENSEMBLE DES PROFESSIONNELS DE L'ACTION SOCIALE AUTOUR DE LA PROBLÉMATIQUE DES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES EN LES FORMANT À UNE MEILLEURE APPROPRIATION DE CES OUTILS DANS LEURS PRATIQUES PROFESSIONNELLES QUOTIDIENNES AVEC LEURS PUBLICS CIBLES**

La création d'un réseau local de professionnels sensibilisés aux enjeux de l'inclusion numérique suppose aussi de les outiller correctement pour qu'ils puissent intégrer les outils numériques dans leurs pratiques professionnelles et le fonctionnement de leur structure au quotidien.

---

<sup>33</sup> L'Ordonnance organique du 6 octobre 2016 adoptée par Le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale règle les matières en lien avec la revitalisation urbaine. Par

programmes de revitalisation urbaine, il faut entendre les contrats de quartier durable, les contrats de rénovation urbaine et la politique de la ville. Ce document est disponible à l'adresse internet suivante : <http://quartiers.brussels/3/>



En effet, la plupart des intermédiaires sociaux, n'intègrent pas encore le numérique de manière assez systématique dans leurs pratiques professionnelles, par manque de compétences ou par manque de sensibilisation concernant l'importance de l'appropriation du numérique pour une (ré)intégration sociale réussie.

Pour former adéquatement ces intermédiaires, il est nécessaire d'intégrer de façon systématique cette formation dans le cursus de leur formation initiale. De plus, ces médiateurs doivent pouvoir disposer de formations continuées durant leur carrière professionnelle, leur permettant d'acquérir des compétences en matière d'usage du numérique qui dépassent le cadre strict des compétences numériques de base. Ces actions doivent s'appuyer sur les communautés existantes de formateurs, d'acteurs de l'insertion socioprofessionnelle, de l'éducation permanente et de l'action sociale qui s'impliquent depuis des années pour tenter d'insuffler une pédagogie du numérique dans leur secteur respectif. Cette capitalisation permettra des échanges d'expériences réussies ou des méthodes pédagogiques innovantes. Les échanges entre la Communauté flamande et la Communauté française doivent également être favorisés.

Bruxelles,  
Belgique

Pratique inspirante : *la Pédagothèque*, portail web pédagogique interactif

La *Pédagothèque*, créée depuis 2003, est une plateforme pédagogique mise en place par le CF2M et CF2D, dont le but est d'offrir aux formateurs d'adultes, dont le métier est l'inclusion sociale, des ressources pédagogiques, des outils numériques, mais aussi divers sites spécialisés qui font autorité en la matière, des articles sur la question, des critiques,

des méthodes, etc. À l'ère du numérique, de l'autoformation, des MOOCS, la facilitation de l'accès à ces ressources et outils numériques permet aux formateurs et intermédiaires sociaux de se former à l'intégration des TIC dans leurs pratiques professionnelles. Cette plateforme a été créée suite au constat que les professionnels de l'action sociale sont souvent peu formés à ce type d'outils numériques. L'objectif du site est d'élargir leurs pratiques, d'améliorer leurs compétences et leurs outils ainsi que de favoriser les échanges entre eux. Le site a bien rempli son rôle pendant 13 ans avec des visites régulières, mêmes hors-Belgique. Toutefois aujourd'hui, le site est en « stand-by » car il n'est plus financé par les pouvoirs publics depuis 2016. Cette situation est d'autant plus dommageable que l'expérience des initiateurs de la Pédagothèque montre deux réalités difficiles chez les formateurs de terrain inclus dans les dispositifs régionaux d'insertion socioprofessionnelle : (1) ces derniers sont parfois eux-mêmes peu qualifiés, et ont peu de compétences informatiques de manière générale ; (2) il n'existe quasiment pas de formations continuées systématiques d'intermédiaires sociaux organisées par les associations qui complètent les dispositifs régionaux d'insertion. Pourtant, comme le souligne B. Goffinet (2017), former les professionnels qui œuvrent à l'intégration sociale des publics défavorisés, n'est-ce pas la première cible pour avancer efficacement dans la lutte contre les inégalités numériques ?

Région  
flamande,  
Belgique

Pratique inspirante : *MediaCoach*

*MediaCoach* est une formation pour les professionnels issus du secteur socioculturel, de l'action sociale qui travaillent avec les enfants, les jeunes ou les adultes et qui désirent intégrer l'éducation aux médias numériques dans leurs pratiques professionnelles et leur organisation.

Cette formation a été créée à l'initiative de *Mediawijs*, du *Vlaams Kenniscentrum voor Mediawijsheid*, en collaboration avec *Cultuurconnect*, *LINC vzw*, *Mediaraven* et *UC Leuven-Limburg*, et reçoit l'appui de l'Autorité flamande - Département de l'Enseignement et *Evens Foundation*. Cette formation met l'accent sur la réalisation d'activités concrètes autour de l'utilisation des TIC et de l'éducation aux médias numériques. L'objectif final de la formation est que les participants déploient leurs connaissances acquises dans leur propre institution. Le projet développé tout au long de la formation, vise effectivement à réaliser *in fine* des changements effectifs dans leur propre organisation.

#### **5.4. SOUTENIR ET OUTILLER LES INSTITUTIONS PUBLIQUES ET ASSOCIATIVES LOCALES POUR QU'ELLES INTÈGRENT LE NUMÉRIQUE DANS LEUR FONCTIONNEMENT QUOTIDIEN**

Outre la nécessité de soutenir les travailleurs de ces organisations à intégrer la dimension numérique dans leurs pratiques professionnelles (cf. Recommandation 5.3.), il s'agit également d'aider leurs institutions à réaliser une « transition numérique » pour intégrer les TIC dans toutes les dimensions de leur fonctionnement. Pour que cette transition soit efficace et durable, les institutions devront bénéficier d'un appui méthodologique (évaluation des objectifs et des outils qui existent dans les organisations, check-lists pour des audits TIC internes, etc.). Pour ce faire, il est nécessaire que les institutions identifient et s'appuient sur des « passeurs de compétences numériques » désignés au sein même de leur organisation ou recrutés en externe. Ceux-ci pourront être préalablement formés, au niveau individuel, par le biais de dispositifs de formation comme *MediaCoach* (voir pratique inspirante précédemment citée), par exemple, en vue d'apporter par la suite leur soutien aux autres professionnels de leur organisation.

## **ÉVALUER POUR PROGRESSER ET ANTICIPER L'APPARITION DE NOUVEAUX FACTEURS DE VULNÉRABILITÉ NUMÉRIQUE**

### **6.1. METTRE EN PLACE UNE ÉVALUATION RÉGULIÈRE DE TOUTES LES ACTIONS FINANCÉES ET MISES EN ŒUVRE DANS LE CADRE DU PLAN RÉGIONAL D'INCLUSION NUMÉRIQUE BRUXELLOIS**

La mise en œuvre du plan régional doit comporter une évaluation régulière et systématique de l'impact des mesures en matière de lutte pour l'inclusion numérique déjà prises et à venir. Sur l'ensemble du territoire bruxellois, il existe déjà une grande série d'initiatives qui tentent de combattre l'un ou plusieurs aspects de l'exclusion numérique mais aucune ne fait l'objet d'évaluation systématique. Or, l'évaluation régulière des initiatives existantes constitue un aspect fondamental pour le déploiement de politiques adaptées et correctement ciblées à l'avenir. De même, les nouvelles initiatives prises en la matière devront faire l'objet d'une évaluation systématique. À cet égard, il est indispensable de développer un cadre d'évaluation adapté qui, outre la prise en compte de critères tels que l'efficacité, l'efficience, l'adéquation ou la durabilité, intègre aussi un critère d'égalité, notamment en évaluant la pertinence des mesures mises en œuvre pour les personnes les plus éloignées du numérique.



En 2015, dans le cadre de sa stratégie d'inclusion numérique, le gouvernement du Royaume-Uni avait publié une première version d'un guide permettant d'évaluer les actions d'inclusion numérique ([\*Digital Inclusion Evaluation Toolkit\*](#)) à différentes échelles organisationnelles. Depuis lors, l'équipe a travaillé en collaboration avec de nombreux acteurs des autorités locales, du monde académique et du secteur caritatif pour améliorer cet outil d'évaluation. Une nouvelle version est parue au printemps 2017. Le document est divisé en blocs distincts plus faciles à utiliser et indépendants les uns des autres. Un bref document de synthèse met en évidence les processus clés pour une bonne évaluation des actions d'inclusion numérique quelle que soit l'échelle de l'initiative. Cette boîte à outils s'adresse tant aux petites qu'aux grandes organisations, que celles-ci possèdent une expertise en évaluation ou qu'elles soient débutantes en la matière. Ce guide méthodologique constitue une solide base et une source d'inspiration précieuse pour la mise en œuvre d'évaluations systématiques des actions d'inclusion numérique entreprises en Région de Bruxelles-Capitale.

## 6.2. CRÉER UN BAROMÈTRE RÉGIONAL POUR MESURER L'ÉVOLUTION DES USAGES DES TIC ET DES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES AU SEIN DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Au niveau fédéral, depuis 2005, il existe un baromètre des inégalités numériques, créé à l'initiative du SPF Économie. En lien avec le dispositif européen d'enquêtes sur l'accès aux TIC et leurs utilisations par les ménages sous l'égide d'Eurostat, le baromètre actuel permet d'obtenir

un portrait statistique pour la Belgique en la matière ainsi que de faire quelques comparaisons d'ordre général entre les trois Régions du pays. Toutefois, les données statistiques actuelles ne permettent pas d'évaluer de façon approfondie l'état des inégalités numériques au sein de chaque région du pays, et notamment l'état de leurs disparités géographiques entre les communes voire les quartiers bruxellois. Afin de disposer d'une vision fine de l'évolution des inégalités numériques sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, il est important de créer un baromètre régional des usages des technologies de l'information et de la communication par les citoyens bruxellois comme il en existe déjà en Wallonie et en Flandre. Cette mission d'observation des évolutions en matière d'accès et d'usages des TIC doit idéalement être confiée à un organisme ou une plateforme de veille sur ces questions réunissant des experts permanents issus du monde académique notamment. Cet organisme pourra créer des synergies avec les initiatives existantes de chaque côté de la frontière linguistique (*Agence du Numérique* et *iMinds* notamment). Cette instance de veille ne se limitera pas à une fonction d'observation. Elle aura également vocation à émettre des recommandations concernant la mise en place de nouvelles mesures répondant aux besoins émergents.

# BIBLIOGRAPHIE

---

Adrian J.-F. (2016), « Danemark : une stratégie numérique pour contribuer à l'inclusion », *Gestion Publique*, Note réactive, n°86, septembre 2016.

Ala-Mutka K. (2011). *Mapping Digital Competence: Towards a Conceptual Understanding*. Publications Office of the European Union, Luxembourg.

Boubée N. (2011), « La méthode de l'autoconfrontation : une méthode bien adaptée à l'étude de l'activité de recherche d'information ? », *Études de communication*, 35, 47-59.

Boullier D. (2016), *Sociologie du numérique*, Armand Colin, Paris.

Brotcorne P., Damhuis L., Lauren V., Valenduc G., & Vendramin P. (2010), *Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC. La fracture numérique au second degré*. Rapport pour la Politique scientifique fédérale, Academia Press, Bruxelles / Gent.

Brotcorne, P., Mariën, I. & Schurmans, D. (2017). *Inclusion numérique en Région bruxelloise. 12 recommandations pour une politique*

*d'inclusion durable. Bruxelles*. Rapport dans le cadre de IDEALiC ; mai 2017.

Brotcorne P., Mertens L., Valenduc G. (2009b), *Les jeunes off-line et la fracture numérique – Les risques d'inégalité dans la génération des natifs numériques*. Rapport pour le SPP Intégration Sociale, Bruxelles, septembre 2009.

Brotcorne P., Dekelver J.; Mertens L., Nicolay K., Valenduc G. (2010), *Préparation de la deuxième phase du plan national de lutte contre la fracture numérique 2011-2015*. Étude Rapport pour le SPP Intégration sociale réalisée par la Fondation Travail-Université (FTU) et le Centre de recherche K-point de la Katholieke Hogeschool Kempen.

Brotcorne P., Valenduc G. avec la collaboration de Dekelver J., Van Hoecke L. (2013), *Propositions pour un plan national e-inclusion horizon 2020*. Rapport pour le SPP Intégration sociale, décembre 2013.

Burger A. (2012), *ITU Finds Two Times More Mobile Than Fixed Broadband Subscribers*, ITU, 15 octobre.

Castells, M. (2000). *The Rise of The Network Society: The Information Age: Economy, Society and Culture*, London, Wiley-Balckwell.

Castells, M. (1991). *The Informational City: A New Framework for Social Change*. Centre for Urban and Community Studies, University of Toronto.

Crang, M., Crosbie, T., & Graham, S. (2006). « Variable geometries of connection: Urban digital divides and the uses of information technology », *Urban Studies*, 43(13): 2551-2570.

DiMaggio P., Hagittai E., Celeste C., Shafer S. (2004), *Digital inequality: from unequal access to differentiated use*, in Neckerman K. (ed.), *Social inequality*. Russell Sage Foundation, New York.

Downey J. & McGuigan J. (1999), *Technocities*. London, SAGE.

Gilbert M. (2010), « Theorizing digital and urban inequalities », *Information, Communication & Society*, 13(7), 1000–1018.

Goffinet B. (2017), « Pédagothèque, portail web pédagogique interactif : Stop ou encore ? », *l'Essor de l'Interfédé*, 82.

Goffman E. (1973), *La mise en scène de la vie quotidienne, 2-La présentation de soi*. Le sens commun. Paris, Les Éditions de Minuit.

Gonzales A. (2016), « The contemporary US digital divide: from initial access to technology maintenance », *Information, Communication & Society*, 19 (2), 234-248.

Graham, M. (2011). « Time machines and virtual portals. The spatialities of the digital divide. Progress », *Development Studies*, 11(3), 211–227.

Granjon F. (2009), « Inégalités numériques et reconnaissance sociale », *Les Cahiers du Numériques : Fracture sociale et injustice sociale*, Hermès Lavoisier, n°1/2009, 19-44.

Hargittai E. (2002), « Second-order digital divide: difference in people's online skills », *First Monday*, 7 (4), University of Illinois, Chicago.

Hargittai E. (2010) « Digital Na(t)ives ? Variations in Internet Skills and Uses among members of the 'next generation' », *Social Inquiry*, 80(1), 92-113.

Helsper E. (2008), *Digital inclusion: An analysis of social disadvantage and the Information Society*. London, Department for Communities and Local Government.

Ishida T., Ishiguro H. & Nakanishi H. (2002), « Connecting digital and physical cities », *Digital Cities II: Computational and Sociological Approaches*, 183–188.

Mariën, I. & Baelden, D. (2016). « Radicaal Digitaal in Vlaanderen: Naar een e-inclusieve toekomst voor alle burgers? » *Policy Brief*, 3, SMIT (Studies Media Information Télécommunication), VUB.

Mariën, I. & Baelden, D. (2015), *8 Profielen van Digitale Ongelijkheden*. Onderzoeksrapport in het kader van het IDEALiC onderzoeksproject.

Mariën I., Van Audenhove L. (2012), *Digitale inclusie & beleid in Gent*. Onderzoeksrapport in opdracht van Digipolis en Stad Gent.

Mariën, I., Van Audenhove, L. (2012), *Meetbaarheid van digitale inclusie*. Onderzoeksrapport in opdracht van Digipolis en Stad Gent.

Moss, M. (1998), « Technology and Cities », *Emerging Issues in Urban Development*, 3 (3), 107- 127

Mossberger, K., Tolbert, C., & McNeal, R. (2008), "Excerpts from Digital Citizenship: The Internet, Society, and Participation", (Cambridge, Mass.: MIT Press, 2007) by Karen Mossberger, Caroline J. Tolbert and Ramona S. McNeal, *First Monday*, 13, (2-4).

Shapiro J. M. (2006), « Smart Cities: Quality of Life, Productivity, and the Growth Effects of Human Capital. », *Review of Economics and Statistics*, 88(2), 324–335.

Schurmans D., Mariën I., Laenens W., & De Coninck J. (2016) *Digitale inclusie voor sociale inclusie. Welzijn en welbevinden van kwetsbare jongeren in de digitale stad: implementatie en beleid?* Eindrapport Prospective Research for Brussels.

Van Dijk L. (2005), *The deepening divide – Inequality in the information Society*, London, Sage Publications.

Van Deursen, A.J.A.M. (2010), *Internet Skills: vital assets in an information society*, University of Twente, Enschede.

Van Deursen, A.J.A.M., & Van Dijk, J.A.G.M. (2009), "Using the Internet: Skill related problems in users' online behavior", *Interacting with Computers*, 21, (5-6), 393-402.

Valenduc G. (2010), *La fracture numérique en Belgique. Une analyse des données statistiques existantes*. Étude réalisée par la Fondation Travail-Université (FTU) et publiée avec le soutien de la Communauté française, Octobre 2010.

Vendramin P., Valenduc G. (2003), *Internet et inégalités – Une radiographie de la fracture numérique*. Editions Labor, Bruxelles.

« Rapport sur l'état d'avancement de l'Europe numérique (EDPR) » (2017), Commission européenne, mai 2017. [en ligne] <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

« Livre blanc 2014-2019 » (2014), Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise. [en ligne] <http://cirb.brussels/fr/quoi-de-neuf/livres-blancs/livre-blanc-2014-2019>

Manville C. and al. (2014), *Mapping Smart City in the EU*, European Parliament. [en ligne] [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507480/IPOL-ITRE\\_ET\(2014\)507480\\_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507480/IPOL-ITRE_ET(2014)507480_EN.pdf)

# ANNEXES

---

**Carte n°1 :** Le niveau de vulnérabilité numérique des communes bruxelloises mis en perspective avec l'offre de services numériques

**Carte n°2 :** Le niveau de vulnérabilité numérique des quartiers selon l'âge et le sexe de la population mis en perspective avec l'offre de services numériques

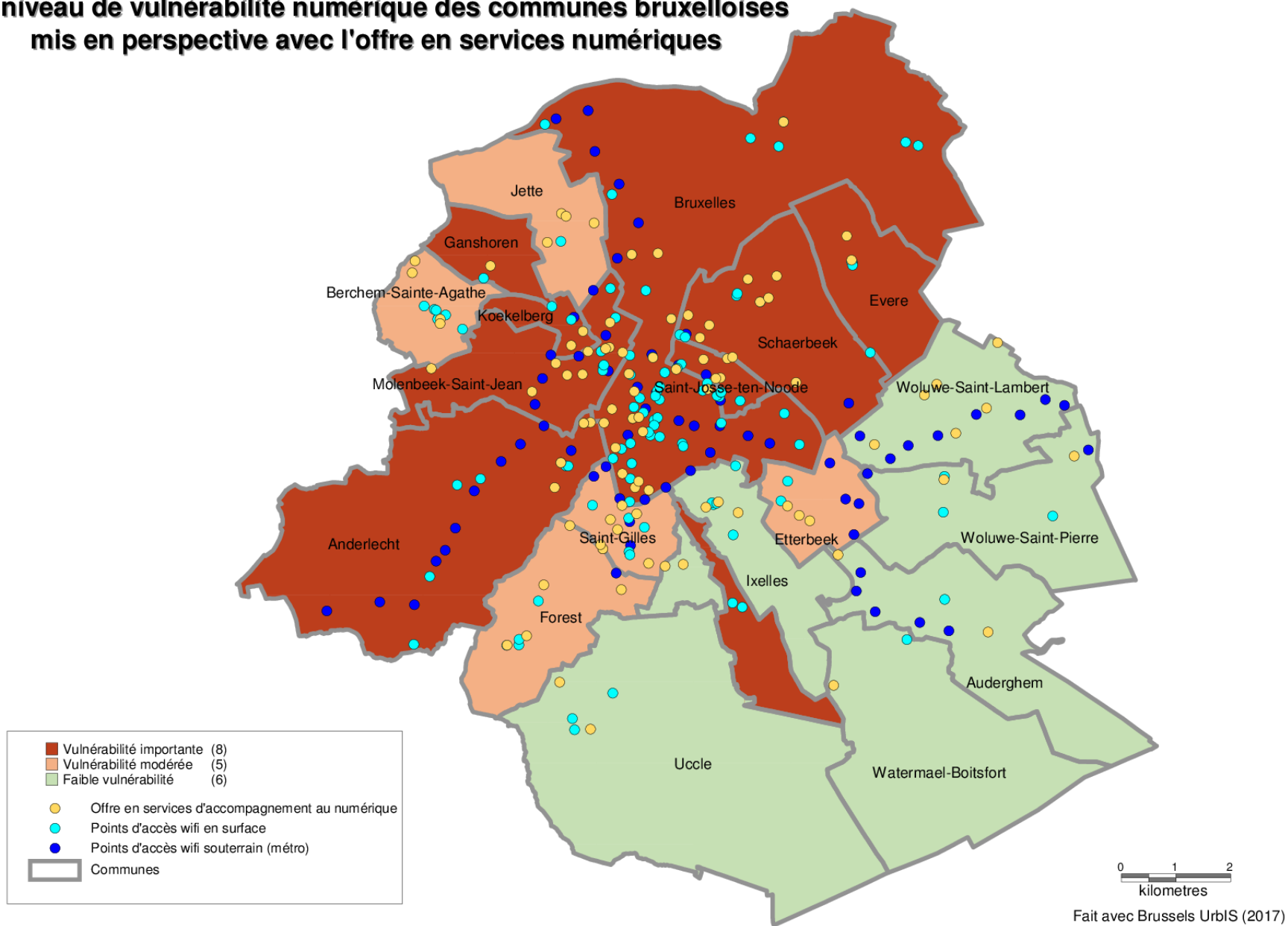
**Carte n°3 :** Le niveau de vulnérabilité numérique des quartiers selon la situation socio-économique et le sexe de la population mis en perspective avec l'offre de services numériques

**Carte n°4 :** Superposition des indices de vulnérabilité numérique au sein des quartiers bruxellois et offre de services numériques

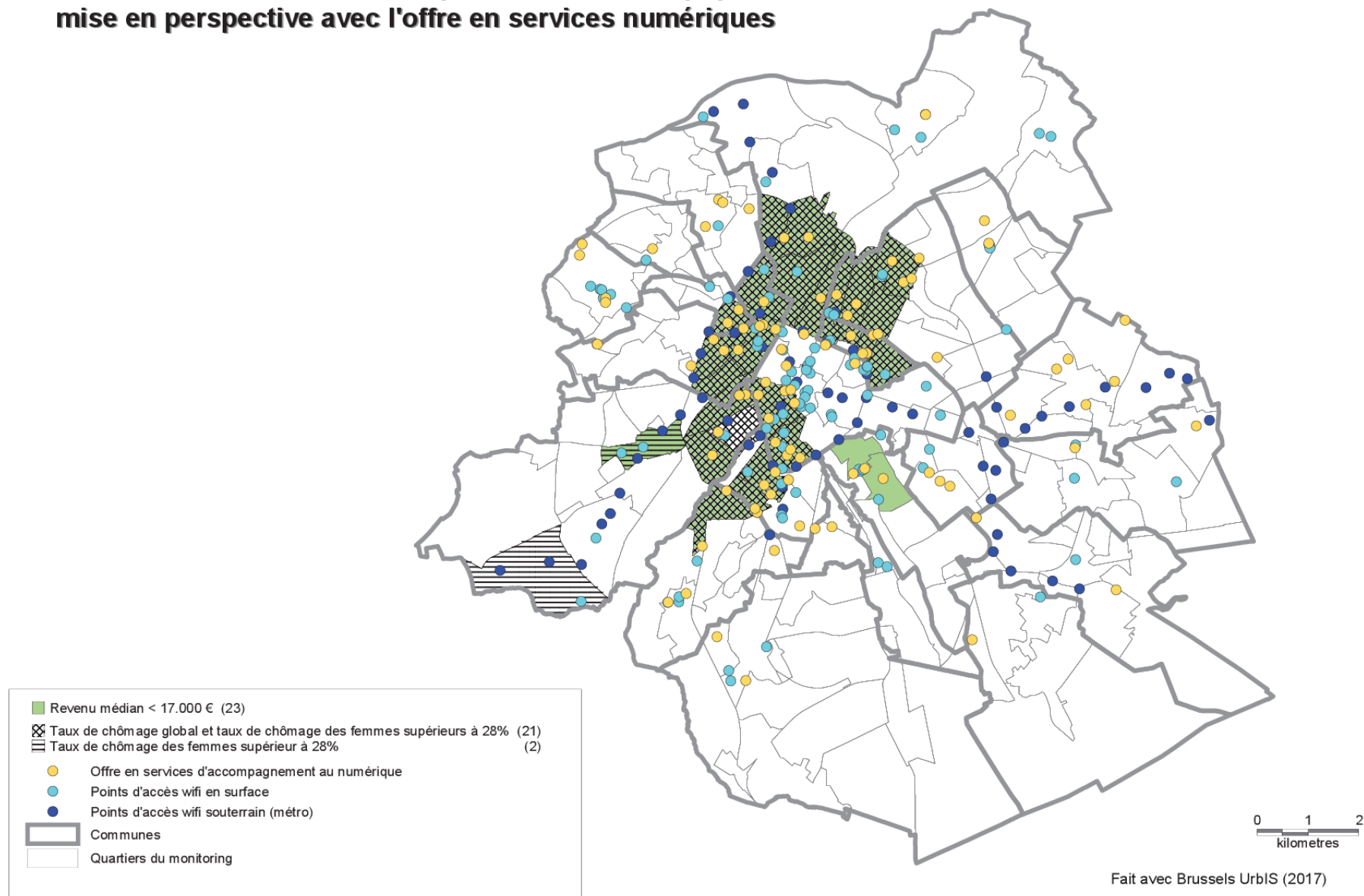
**Vulnérabilité des communes et de leurs quartiers mise en parallèle avec l'offre de services numériques proposée (hotspots, EPN et autres) - fiche synthétique**

**Recensement des initiatives en faveur de l'inclusion numérique en Région de Bruxelles-Capitale**

## Le niveau de vulnérabilité numérique des communes bruxelloises mis en perspective avec l'offre en services numériques

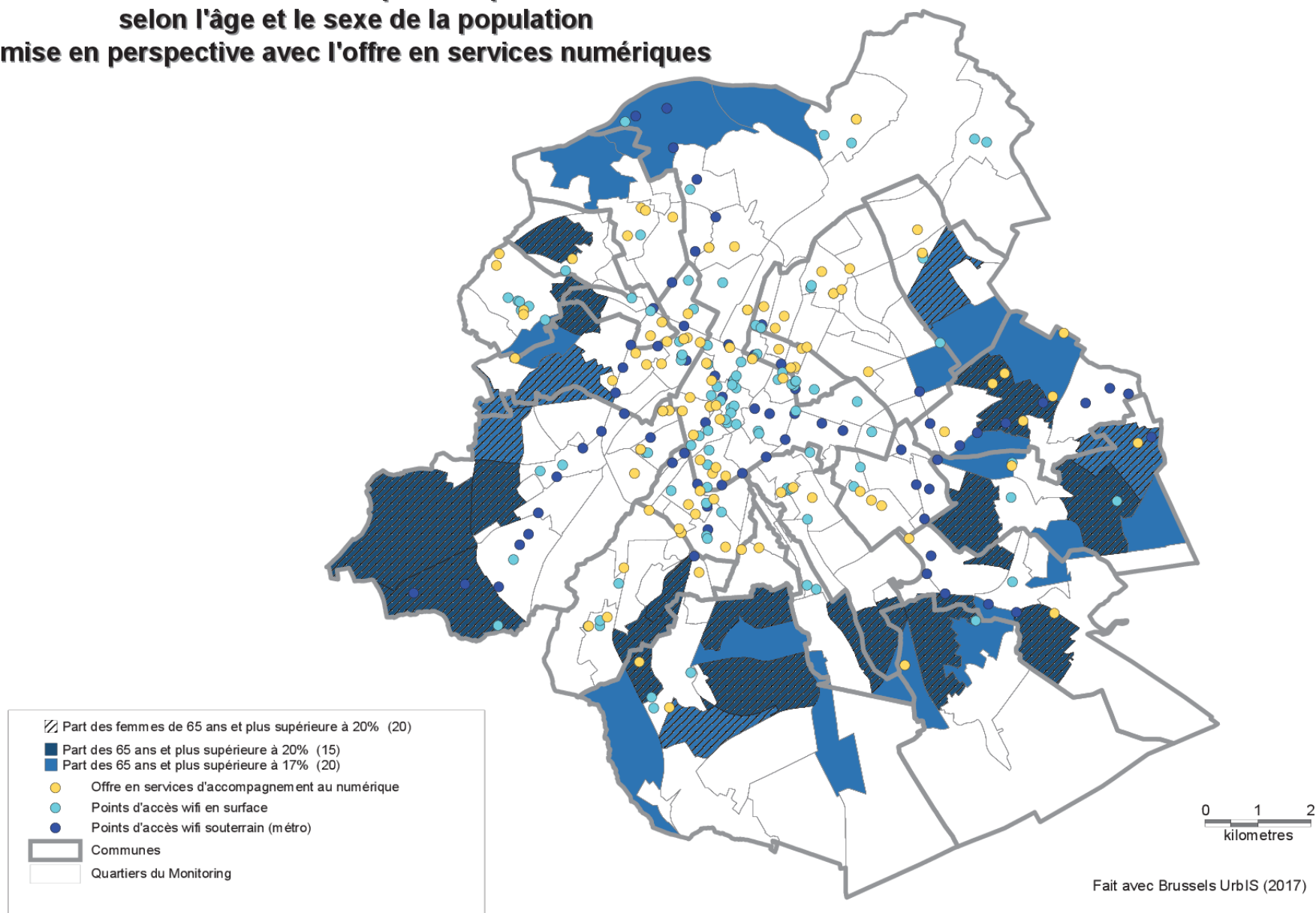


# **Vulnérabilité numérique des quartiers selon la situation socio-économique et le sexe de la population mise en perspective avec l'offre en services numériques**



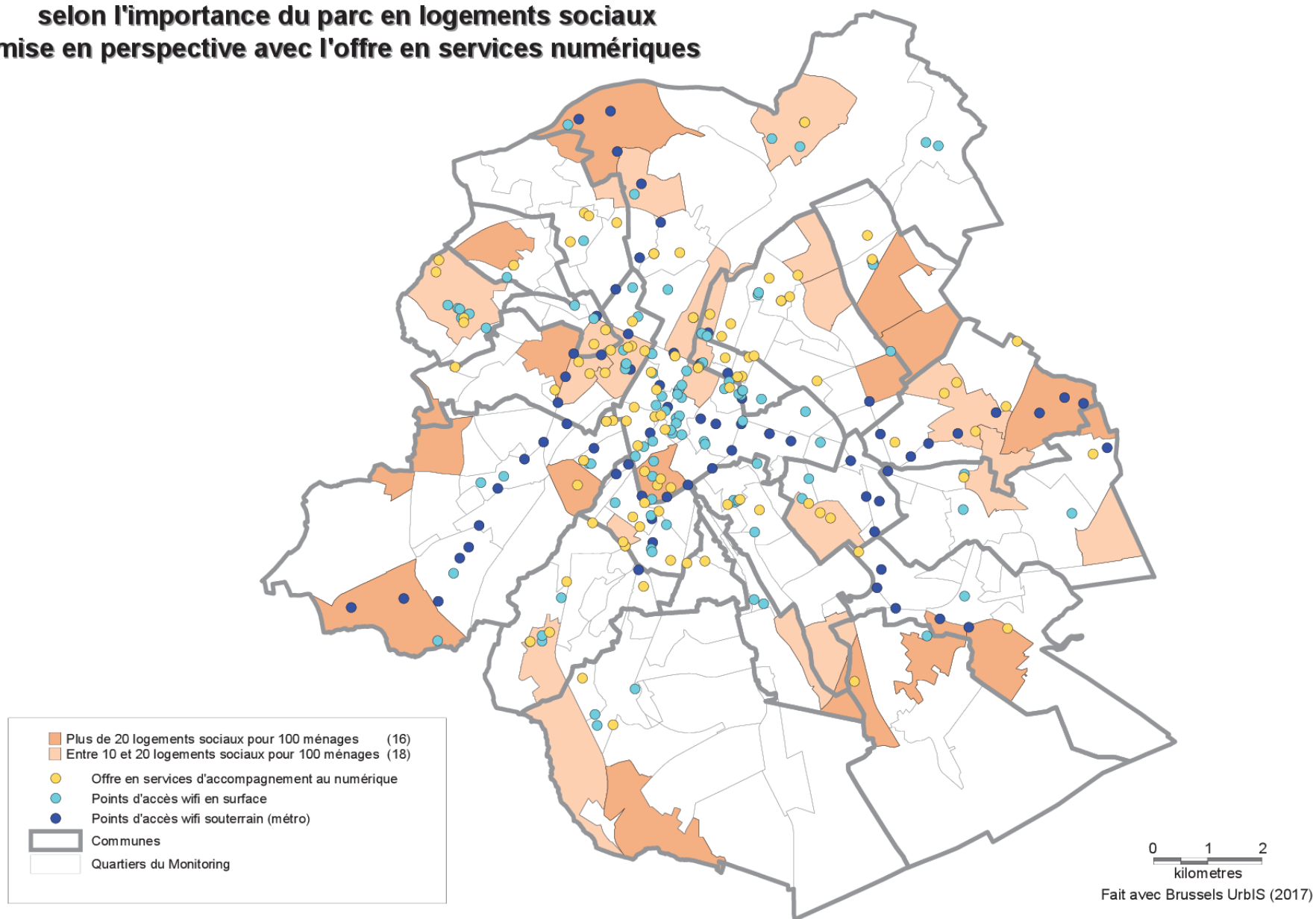


# **Vulnérabilité numérique des quartiers selon l'âge et le sexe de la population mise en perspective avec l'offre en services numériques**

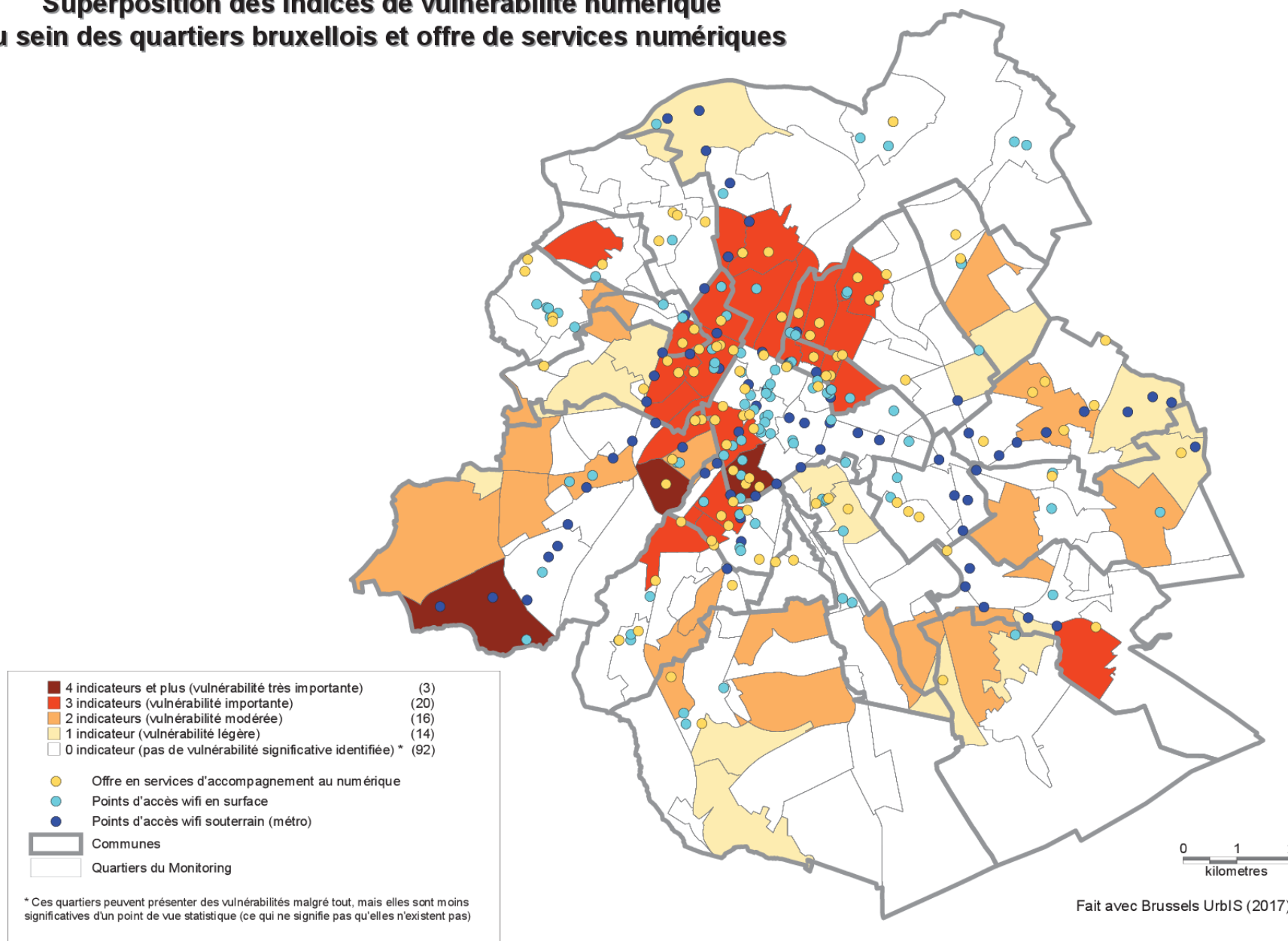

















# Vulnérabilité numérique des quartiers selon l'importance du parc en logements sociaux mise en perspective avec l'offre en services numériques























## Superposition des indices de vulnérabilité numérique au sein des quartiers bruxellois et offre de services numériques









































## Vulnérabilité des communes et de leurs quartiers mise en parallèle avec l'offre de services numériques proposée (hotspots, EPN et autres) - fiche synthétique

|                   | Score de vulnérabilité numérique   | Quartiers vulnérables au sein de la commune | Fragilités du quartier<br> | Nombre de hotspots gratuits / quartier | Nombre de structures proposant des services numériques / quartier |
|-------------------|------------------------------------|---|---|--|---|
| <b>ANDERLECHT</b> | <b>3,9</b><br>Vulnérabilité forte  | Scherdemaël                                 |                            |  |   |
|                   |                                    | Neerpede                                    |                            |  |   |
|                   |                                    | Vogelenzang - Erasme                        |                            | 1                                      |   |
|                   |                                    | Moortebeek - Peterbos                       |                           |  |   |
|                   |                                    | Cureghem Rosée                              |                          |  | 3   |
|                   |                                    | Cureghem Bara                               |                          | 3                                      | 1   |
|                   |                                    | Cureghem Vétérinaire                        |                          |  | 1   |
|                   |                                    | Anderlecht Centre                           |                          | 3                                      |   |
|                   |                                    | Bon air                                     |                          |  |   |
|                   |                                    | Autres quartiers                            |   | 4                                      | 1   |
| <b>AUDERGHEM</b>  | <b>2,3</b><br>Vulnérabilité faible | Transvaal                                   |                          | 1                                      | 2   |
|                   |                                    | Chant d'oiseau                              |                          |  |   |
|                   |                                    | Trois Tilleuls                              |                          |  |   |
|                   |                                    | Autres quartiers                            |   | 4                                      |   |

|                             |                                     |  |   |    |    |
|-----------------------------|-------------------------------------|--|---|----|----|
| <b>BERCHEM-SAINT-AGATHE</b> | <b>2,9</b><br>Vulnérabilité modérée | Hôpital français   |    |    |    |
|                             |                                     | Autres quartiers   |   | 7  | 4  |
| <b>BRUXELLES</b>            | <b>3,6</b><br>Vulnérabilité forte   | Boondael   |    |    |    |
|                             |                                     | Vieux Laeken Ouest   |    | 1  |    |
|                             |                                     | Vieux Laeken Est   |    |    | 2  |
|                             |                                     | Quartier maritime  |    | 1  |    |
|                             |                                     | Quartier nord  |    | 2  | 1  |
|                             |                                     | Annessens  |    | 2  | 4  |
|                             |                                     | Stalingrad   |    | 5  |    |
|                             |                                     | Marolles   |    | 1  | 4  |
|                             |                                     | Heysel   |    | 1  |    |
|                             |                                     | Autres quartiers   |   | 34 | 10 |
|                             |                                     |  |   |    |    |
| <b>ETTERBEEK</b>            | <b>2,7</b><br>Vulnérabilité modérée | Pas de quartier significativement plus vulnérable que d'autres |   | 5  | 3  |
| <b>EVERE</b>                | <b>3,8</b><br>Vulnérabilité forte   | Avenue Léopold III   |    |    |    |
|                             |                                     | Paduwa   |    |    |    |
|                             |                                     | Autres quartiers   |   | 2  | 2  |
| <b>FOREST</b>               | <b>2,8</b><br>Vulnérabilité modérée | Altitude 100   |    |    |    |
|                             |                                     | Vossegat-Roosendaal  |    |    |    |
|                             |                                     | Bas de forest  |   |    | 1  |
|                             |                                     | Autres quartiers   |   | 5  | 4  |
| <b>GANSOREN</b>             | <b>3,2</b><br>Vulnérabilité forte   | Villas de Ganshoren  |  |    |    |
|                             |                                     | Autres quartiers   |   | 1  | 1  |
| <b>IXELLES</b>              | <b>2,1</b><br>Vulnérabilité faible  | Bonndael   |  |    |    |
|                             |                                     | Matonge  |  | 4  | 2  |
|                             |                                     | Flagey - Malibran  |  | 1  | 1  |
|                             |                                     | Dries  |  |    |    |
|                             |                                     | Autres quartiers   |   | 2  | 2  |

|                              |                                     |  |   |   |
|------------------------------|-------------------------------------|--|---|---|
| <b>JETTE</b>                 | <b>2,9</b><br>Vulnérabilité modérée | Pas de quartier significativement plus vulnérable que d'autres | 1 | 4 |
| <b>KOEKELBERG</b>            | <b>3,3</b><br>Vulnérabilité forte   | Hôpital français   |   |   |
|                              |                                     | Koekelberg   |   | 2 |
|                              |                                     | Autres quartiers   | 3 |   |
| <b>MOLENBEEK</b>             | <b>4,3</b><br>Vulnérabilité forte   | Hôpital français   |   |   |
|                              |                                     | Machtens   | 1 |   |
|                              |                                     | Moortebeek - Peterbos  |   |   |
|                              |                                     | Quartier Maritime  | 2 | 1 |
|                              |                                     | Molenbeek historique   | 4 | 7 |
|                              |                                     | Gare de l'Ouest  | 2 | 1 |
|                              |                                     | duchesse   |   |   |
|                              |                                     | Cureghem Rosée   |   |   |
|                              |                                     | Karreveld  | 1 | 1 |
|                              |                                     | Autres quartiers   |   | 1 |
|                              |                                     |  |   |   |
| <b>SAINT-GILLES</b>          | <b>2,9</b><br>Vulnérabilité modérée | Cureghem Bara  | 1 |   |
|                              |                                     | Porte de Hall  | 4 | 3 |
|                              |                                     | Bosnie   |   | 1 |
|                              |                                     | Autres quartiers   | 6 | 4 |
| <b>SAINT-JOSSE-TEN-NOODE</b> | <b>4,1</b><br>Vulnérabilité forte   | Quartier nord  | 1 |   |
|                              |                                     | Quartier brabant   |   | 1 |
|                              |                                     | Chaussée de Haecht   |   | 3 |
|                              |                                     | Saint-Josse Centre   | 5 | 1 |
|                              |                                     | Autres quartiers   | 2 |   |

|                             |                                    |                                |   |   |   |
|-----------------------------|------------------------------------|--------------------------------|---|---|---|
| <b>SCHAERBEEK</b>           | <b>3,7</b><br>Vulnérabilité forte  | Quartier nord                  |    | 3 | 1 |
|                             |                                    | Quartier brabant               |    |   | 2 |
|                             |                                    | Chaussée de Haecht             |    |   | 1 |
|                             |                                    | Collignon                      |    | 3 | 4 |
|                             |                                    | Reyers                         |    |   |   |
|                             |                                    | Autres quartiers               |   | 1 | 1 |
| <b>UCCLE</b>                | <b>2,3</b><br>Vulnérabilité faible | Altitude 100                   |     |   |   |
|                             |                                    | Vossegat-Rosendaal             |     |   | 1 |
|                             |                                    | Churchill                      |     |   |   |
|                             |                                    | Observatoire                   |     |   |   |
|                             |                                    | Dieweg                         |    |   |   |
|                             |                                    | Kriekenput-Homborch-Verrwinkel |    |   |   |
|                             |                                    | Autres quartiers               |   | 3 | 1 |
| <b>WATERMAEL BOITSFORT</b>  | <b>2,5</b><br>Vulnérabilité faible | Boondael                       |     |   |   |
|                             |                                    | Watermael Centre               |     | 1 |   |
|                             |                                    | Dries                          |    |   | 1 |
|                             |                                    | Trois Tilleuls                 |    |   |   |
|                             |                                    | Autres quartiers               |   |   |   |
| <b>WOLUWE-SAINT-LAMBERT</b> | <b>2,5</b><br>Vulnérabilité faible | Roodebeek-Constellations       |     | 1 | 3 |
|                             |                                    | Stockel                        |   |   |   |
|                             |                                    | Kapelleveld                    |    | 2 |   |
|                             |                                    | Autres quartiers               |   | 2 | 3 |
| <b>WOLUWE SAINT-PIERRE</b>  | <b>1,9</b><br>Vulnérabilité faible | Chant d'oiseau                 |     |   |   |
|                             |                                    | Saint-Paul                     |     |   |   |
|                             |                                    | Kapelleveld                    |    | 1 |   |
|                             |                                    | Autres quartiers               |   | 2 | 2 |

## **Recensement des initiatives en faveur de l'inclusion numérique en région de Bruxelles-Capitale**

### **LÉGENDE : NIVEAU DE L'INITIATIVE**

F = actions entreprises par les autorités fédérales tout en offrant des bénéfices à la Région de Bruxelles-Capitale

B = actions entreprises par les autorités bruxelloises

T = actions entreprises par les acteurs de terrain (monde associatif, économie sociale, autorités locales, secteur privé) tout en étant, dans certains cas, subsidiées ponctuellement par les pouvoirs publics

Eu = actions entreprises par les acteurs de terrain et financées par l'Union européenne

## NOM DE L'INITIATIVE

## DESCRIPTION DE L'INITIATIVE

## NIVEAU

| ACCES ET EQUIPEMENT |   |   |
|---------------------|---|---|
| Wifi- Brussels      | Programme du gouvernement bruxellois visant à d'offrir un accès internet sans fil gratuit à l'aide du réseau wifi régional gratuit. Anciennement URBIzone et rebaptisé wifi.brussels en septembre 2016, ce programme a d'abord cherché à équiper les espaces publics où le réseau à fibre optique est déjà présent. Dans le cadre de la <i>Smart City</i> participative, les administrations locales sont également associées dans la fixation des endroits à équiper en priorité. Pour chaque commune, au moins un endroit est équipé de ce réseau et les communes peuvent, dans le cadre de la politique d'impulsion, choisir un autre site (communal) sur leur territoire. L'investissement dans le wifi est un choix délibéré et doit permettre de supporter davantage l'inclusion sociale. Par ailleurs, il participe au rayonnement de Bruxelles en tant que pôle d'attraction touristique. | B |
| Fiber to the School | Programme, lancé en 2014 vise à équiper, à terme les 168 écoles secondaires de la Région bruxelloise d'une connexion internet à large bande (100 Mbps) afin de leur permettre de bénéficier d'un accès internet conforme à leur mission. Cette initiative constitue une nouvelle étape-clé dans le Plan multimédia de la Région bruxelloise, dont le déploiement s'étale sur une période de six années, à raison de 28 écoles par an, environ.  | B |



## NOM DE L'INITIATIVE

## DESCRIPTION DE L'INITIATIVE

## NIVEAU

| ACCOMPAGNEMENT- FORMATION   |  |   |
|-----------------------------|--|---|
| Digital Champions           | « Digital Champions » (les champions du numérique) est une coalition des compétences numériques nationales belges. Cette initiative regroupe plusieurs programmes existants et expérimente également de nouvelles approches, telles que l'intervention de professionnels des TIC dans les écoles afin de motiver les jeunes.   | F |
| Digital Belgium Skills Fund | Programme lancé en 2017 par Alexander De Croo, vice-premier ministre et ministre de l'Agenda numérique. La Fondation Roi Baudouin est en charge de la sélection des projets pour le SPF Stratégie et Appui. Il vise à investir dans des projets qui visent à améliorer les compétences numériques d'enfants, de jeunes et de jeunes adultes socialement vulnérables. Il peut aussi bien s'agir d'initiatives concernant des formations de type court, moyen ou long. Ce programme contribue ainsi à combler la fracture numérique. Il soutient dans un premier temps les projets qui confèrent des aptitudes numériques aux participants. Il s'agit de compétences élémentaires comme l'initiation au codage et la sécurité en ligne mais il pourra aussi être question du renforcement de compétences plus complexes comme le front-end. L'accent est surtout placé sur les organisations travaillant avec des enfants, des jeunes, et des jeunes adultes de moins de 30 ans, mais les projets intergénérationnels pourront aussi bénéficier d'un soutien financier. Ce fonds doté de 18 millions d'euros est mis en place pour une période de trois ans (2017-2020). Les projets retenus recevront un appui financier oscillant entre 50.000 et 500.000 euros. | F |
| 4 Wings fondation           | Cette fondation soutient des projets innovants en matière d'inclusion numérique en vue de lutter contre la précarité et pauvreté.  | T |

|  |   |          |
|--|---|----------|
| <p>BeCentral -<br/>www.becentral.org</p> | <p>Pour répondre aux défis du numérique et permettre aux moins qualifiés d'embarquer dans le train de la transformation digitale, un groupement de 28 personnalités belges issus de l'univers numérique – entrepreneurs, responsables politiques, experts, coaches, investisseurs. Constatant qu'une partie importante de la population reste à l'écart de l'évolution technologique, ils ont décidé de créer l'espace BeCentral, au-dessus de la gare Centrale à Bruxelles. Cet espace est dédié à l'éducation aux nouvelles technologies. Le concept tourne autour d'un lieu et d'une formation. L'initiative comprend BeCentral, un espace de 2.000 mètres carrés dédié à la formation au numérique. Cet espace accueillera diverses initiatives liées à l'apprentissage du numérique. À terme, BeCentral devrait accueillir des workshops, des labs, des formations et toute initiative permettant de répondre aux besoins d'éducation digitale.</p> <p>La première initiative lancée dans ce cadre est BeCode.</p>   | <p>T</p> |
| <p>BeCode</p>                            | <p>Ecole de programmation gratuite lancée en 2017 dans le nouvel espace BeCentral situé à la gare centrale. BeCode veut donner un coup de pouce aux jeunes ayant au départ de moins bonnes chances de réussir (ceux qui n'occupent pas un emploi et ne suivent ni un enseignement ni une formation) et d'autres qui ne sont pas sur le marché du travail. Pour réduire cette fracture, cette école vise à réunir plusieurs éléments : transmettre des compétences techniques, développer l'entrepreneuriat numérique, développer la personnalité, repérer les talents. Plus précisément, elle consiste en une formation de 6 mois au numérique pour personnes motivées, mais sans qualification numérique.</p> <p>Ainsi, le cursus cible non pas les candidats programmeurs mais surtout les personnes qui n'y connaissent rien et veulent emboîter le pas de la transformation digitale. Elles sont sélectionnées essentiellement sur base de leur motivation.</p> <p>Le programme et le concept sont inspirés de l'école Simplon en France avec qui un partenariat a d'ailleurs été noué. L'école BeCode qui entamera ses cours fin mars est, quant à elle, financée par des entreprises privées (Telenet, Orange, etc.). Elle dispose pour l'instant de 400.000 euros pour démarrer et devrait former deux classes d'une vingtaine d'élèves.</p> | <p>T</p> |

|   |  |         |
|---|--|---------|
| Capital Digital   | <p>Capital Digital est un projet pilote, lancé en 2016, par Karel Vinck, patron de l'agence publicitaire Duval Guillaume en collaboration avec trois associations locales actives dans la lutte contre la précarité, la déscolarisation et le chômage : l'asbl Maks (Media Aktie Kuregem-Stad, née de la fusion entre les initiatives KureghemNet et Kurasaw- Kuregem Sociale Actie voor Werk), l'asbl Foyer (Molenbeek) et Fedactio (Fédération des Associations actives).</p> <p>Afin de créer des vocations en TIC et de favoriser l'emploi, l'objectif de ce projet est d'apprendre gratuitement à des jeunes adolescents, issus de zones précarisées (7-12 ans) à coder de façon ludique, dans le cadre de camps de vacances locaux et pratiquement gratuits.</p> <p>La Région de Bruxelles-Capitale, par le biais de Bianca Debaets, Secrétaire d'Etat bruxelloise en charge de l'Informatique régionale et communale et de la Transition numérique, a accordé des subsides pour l'achat de tablettes, permettant ainsi à l'initiative de prendre corps. Pour le reste, c'est essentiellement le bénévolat qui a prévalu : non seulement celui des collaborateurs des associations participantes mais aussi celui de jeunes adolescents qu'elles avaient déjà eu l'occasion d'encadrer par le passé.</p> | B<br>T  |
| I-Linc project<br><a href="http://www.i-linc.eu/">http://www.i-linc.eu/</a> | <p>I-LINC aims to develop a sustainable and all encompassing platform on the topic of ICT (for) learning and inclusion. The I-LINC platform will be an online environment for networking; participation and learning that will focus on boosting the employability and entrepreneurship capacities of young people.</p> <p>The project will benefit and gather existing platforms, networks and resources that are available on the topic of ICT (for) learning and inclusion. The project will also develop an active community of stakeholders in the field while linking them to the main beneficiaries - young people.</p> <p>Horizon 2020. Durée : 3 ans. Début : 01/01/2015. Fin : 12/31/2017</p>  | T<br>EU |
| Renforcement des compétences TIC du public alpha                            | <p>Apprendre à lire, écrire et calculer demande une maîtrise des supports numériques. S'alphabétiser requiert donc également une formation aux nouvelles technologies. De 2014-2020, Lire et Écrire Bruxelles contribue à rapprocher la population bruxelloise peu ou pas scolarisée de son insertion dans un parcours de formation ou à l'obtention d'un emploi en lui permettant de renforcer ses compétences dans l'utilisation des nouvelles technologies via :</p> <p>a) la formation des personnes en alphabétisation et FLE de base à l'utilisation des nouvelles technologies et du multimédia</p> <p>b) l'animation de modules pour des personnes en recherche d'emploi, pas ou peu scolarisées, visant l'envoi de candidatures à l'emploi par internet.</p> <p>Financement du Fond social européen.</p>  | T<br>EU |

|                      |  |         |
|----------------------|--|---------|
| Mediacoach           | <p>La formation MédiaCoach s'adresse à un public « démultiplicateur » non spécialisé en éducation aux médias et au numérique en particulier : (1) Des animateurs et accompagnateurs de jeunes : Organisation de jeunesse, Centre de jeunes, secteur de l'Aide à la jeunesse ; (2) Des animateurs et accompagnateurs de groupes d'adultes : éducation permanente, centre culturels, secteur socio-éducatif ; (2) Des coordinateurs pédagogiques et de degrés au sein du monde scolaire ; (3) la formation peut également convenir aux enseignants, bibliothécaires, médiathécaires</p>  | T<br>EU |
| Digital storytelling | <p>Digital storytelling est un projet visant à ce que les personnes créent leur propre histoire digitale. Le Digital Storytelling donne place aux histoires de gens. Ainsi, les participants arrivent à mieux placer certaines expériences, de façon créative, ils convertissent leur vécu dans une histoire digitale. Le Digital Storytelling apporte une réflexion de vie, avec comme résultat concret une vidéo de 2 à 3 minutes des personnes illettrées sur leurs talents. Sur la Région de Bruxelles-Capitale, cette initiative est organisée par MAKS Cureghem, une association située à Cureghem, un des quartiers Bruxellois les plus pauvres. Elle travaille à réduire la fracture numérique et à soutenir l'emploi à Bruxelles par le biais de divers projets innovants.</p> <p>Ce projet s'inscrit dans le cadre d'un projet européen : BRIGHTS (<a href="http://www.brights-project.eu/fr/">http://www.brights-project.eu/fr/</a>) visant à développer le storytelling dans l'éducation à la citoyenneté mondiale, aussi bien dans les écoles que dans des milieux d'éducation non formels. Pour ce faire, le projet développe une formation pour enseignants, éducateurs et formateurs sur l'utilisation du digital storytelling pour parler d'enjeux globaux avec les jeunes. Le digital storytelling peut être utilisé pour des sujets comme la migration, l'identité, le développement durable, l'environnement, la pensée critique, les médias. Le projet cible des jeunes de l'école secondaire (12-19 ans). La formation consiste en une formation en ligne – MOOC (Massive Open Online Course) ainsi que deux rencontres physiques. La formation offre des outils concrets aux enseignants et aux éducateurs qui peuvent être appliqués directement avec les jeunes. Elle concerne les enseignants et formateurs en Belgique, en Croatie, en Grèce.</p> <p>Ce co-financé par le programme Erasmus + de l'Union européenne dans le cadre de l'action KA3 l'inclusion sociale par l'éducation, la formation et la jeunesse.</p> | T<br>EU |

|   |   |                 |
|---|---|-----------------|
| <p>ECVET4e-inclusion<br/> <a href="http://ecvet4einclusion.eu/">http://ecvet4einclusion.eu/</a></p> | <p>Apprentissage des compétences de base pour animateurs multimédia (training the trainers). Ce projet vise à créer un module de cours ayant pour objectif de donner les connaissances et compétences de base pour une bonne animation dans un télécentre ou Espace Public Numérique. Ce module peut aussi servir de guide à tous les animateurs qui travaillent avec des groupes vulnérables. Bien sûr, il peut être utile à tous ceux qui s'intéressent à l'éducation numérique des groupes vulnérables et à leur relation avec les TIC. Les pays participants au projet sont la Belgique, la France, l'Italie, l'Espagne, la Roumanie.</p> | <p>T<br/>EU</p> |
|---|---|-----------------|

## NOM DE L'INITIATIVE

## DESCRIPTION DE L'INITIATIVE

## NIVEAU

### COORDINATION ET ECHANGES DE BONNES PRATIQUES

|                      |  |    |
|----------------------|--|----|
| Réseau CABAN         | <p>Réseau des acteurs de l'accessibilité numérique à Bruxelles, créé depuis 2010. L'acronyme CABAN signifie « Collectif des acteurs bruxellois de l'accessibilité numérique ». Celui-ci est composé des différentes associations ou structures dont le point commun est de lutter pour l'inclusion numérique à travers notamment la promotion d'une meilleure accessibilité des espaces et des dispositifs numériques existants à Bruxelles.</p> <p>L'ambition générale du réseau est de mettre en lien les acteurs de l'inclusion numérique en vue d'améliorer la visibilité de leur travail auprès des pouvoirs publics et du grand public. Né à l'initiative des acteurs de terrain de l'inclusion numérique et non des pouvoirs publics. Ce réseau ne bénéficie pas de subsides régionaux pour fonctionner. C'est une caractéristique propre à Bruxelles, tout comme la richesse et la diversité des acteurs qui le composent. À l'inverse du réseau d'EPN en Wallonie, le réseau est effectivement ouvert à tous les acteurs de l'accessibilité, incluant les centres de formation, les bibliothèques, les acteurs de l'économie sociale, et d'autres initiatives de terrain.</p> | T  |
| La semaine numérique | <p>La Semaine Numérique, lancée depuis 2000, est un événement annuel participatif et décentralisé qui propose des centaines d'activités autour du numérique, gratuites ou quasi gratuites, un peu partout en Wallonie et à Bruxelles. Elle concerne tous les publics envieux de découvrir, comprendre et tester de nouvelles technologies web et digitales. Cette semaine est coordonnée par des acteurs de terrain francophones et flamands actifs dans le secteur de l'inclusion numérique et/ou de l'éducation aux médias. Celle-ci est en effet organisée par PointCulture et Média Animation, en collaboration avec LINC, CultuurConnect et Mediawijs.be.</p>   | .. |