



GEWONE ZITTING 2019-2020

12 NOVEMBER 2019

**BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT**

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**streckende tot structurele steun ter
bevordering van de digitale inclusie**

(ingediend door mevrouw Véronique LEFRANCQ (F))

Toelichting

E-inclusie, of digitale inclusie, verwijst naar alle beleidsmaatregelen en strategieën die gericht zijn op het creëren van een « inclusieve » en niet-exclusieve digitale samenleving. Dat vereist enerzijds de toegankelijkheid van apparatuur en de nodige aansluitingen en anderzijds de verwerving van digitale basisvaardigheden en benchmarks om zich dagelijks in de digitale wereld te bewegen. In de praktijk worden vooral de toegang en basisvaardigheden ontwikkeld, vooral om ze tot een hefboom voor sociale en economische integratie te maken. In een context van wijdverbreide dematerialisatie worden die beleidsmaatregelen en strategieën van kapitaal belang.

SESSION ORDINAIRE 2019-2020

12 NOVEMBRE 2019

**PARLEMENT DE LA RÉGION
DE BRUXELLES-CAPITALE**

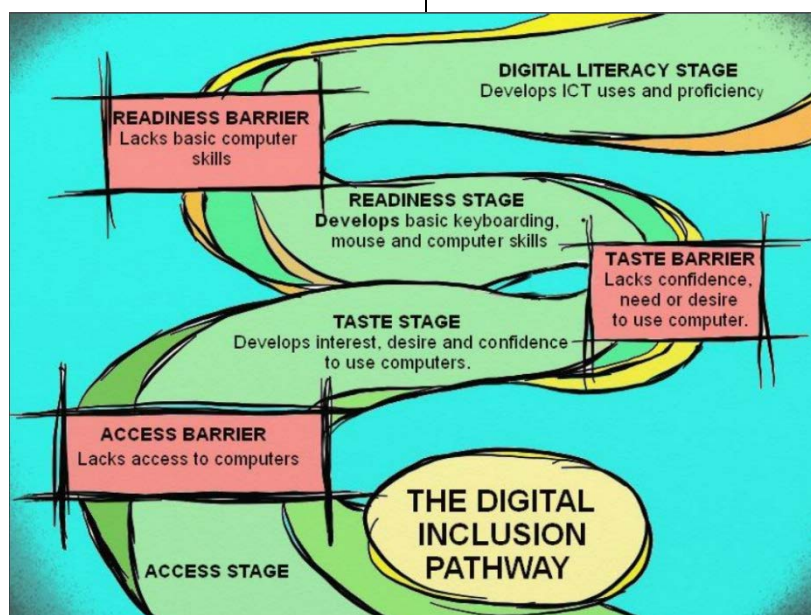
PROPOSITION DE RÉOLUTION

**visant à implémenter un soutien structurel
afin de promouvoir l'inclusion numérique**

(déposée par Mme Véronique LEFRANCQ (F))

Développements

L'e-inclusion ou l'inclusion numérique, désigne l'ensemble des politiques et stratégies visant à mettre en place une société numérique « inclusive » et non exclusive. Cela passe d'une part, par l'accessibilité aux matériels et aux connexions et d'autre part, par la transmission de compétences numériques de base et des repères pour se mouvoir au quotidien dans la vie numérique. Dans les faits, c'est surtout l'accès et les compétences de base qui sont développés notamment pour en faire un levier à l'insertion sociale et économique. Dans un contexte de dématérialisation généralisé, ces politiques et stratégies acquièrent une importance capitale.



Digitale inclusie wordt steeds belangrijker in de huidige digitale revolutie - de mogelijkheden voor de ontwikkeling ervan in de privé-, publieke en zakelijke sfeer behoeven geen verdere toelichting. Nieuwe informatie- en communicatietechnologieën (ICT) herdefiniëren onze samenleving. Bits en bytes zijn al binnengedrongen in onze persoonlijke en collectieve ruimte.

ICT is een krachtige motor van kennis, participatie en werkgelegenheid – maar de snelheid waarmee die zich ontwikkelt, maakt dat die buiten het bereik van een aantal burgers komt te liggen. Niet alle lagen van de bevolking zijn mee met die revolutie. Digitalisering en de technologische middelen die worden ingezet, brengen het risico met zich dat verschillende sectoren van de samenleving gemarginaliseerd en uitgesloten worden.

Dat risico is des te groter daar een van de belangrijkste problemen die de digitalisering met zich brengt, is dat zij zich niet beperkt tot een specifieke sector. Veel sectoren worden immers door de veranderingen getroffen. Ons land in de digitale kring betekent een verandering van onze leefwereld, die verbonden en intelligent moet zijn; onze economie, die innovatief moet zijn; ons onderwijs, dat zich moet ontwikkelen en interactief moet zijn; onze openbare diensten, die open en collaboratief moeten zijn; en ons bestuur, dat transparant en objectief moet zijn¹. Uiteindelijk gaat het om ons persoonlijke, professionele en sociale leven.

Initiatieven om mensen zonder toegang tot en vaardigheden op het gebied van ICT te betrekken moeten daarom ook in de toekomst worden ondersteund. Het doel van deze resolutie is een passende aanpak voor te stellen om de digitale kloof te dichten.

Inclusiebeleid

Op Europees niveau is de digitale agenda gebaseerd op de Europa 2020-strategie². Met het oog op de toegankelijkheid en de verspreiding van digitale vaardigheden heeft de EU een structureel kader ontwikkeld om de digitale overgang te ondersteunen. De Europese Commissie zet momenteel haar werkzaamheden op het gebied van digitale inclusie voort om de vaardigheden van de hele bevolking te verbeteren door middel van haar beleid «The digital skills and job coalitions», waarrond de lidstaten, ngo's, bedrijven, sociale partners en vertegenwoordigers van het onderwijs worden samengebracht.

- 1 Digital Wallonia. Voorstel voor een digitaal plan, voorwoord van Pierre H. Rion.
- 2 Europa 2020 : Een strategie voor slimme, duurzame en inclusieve groei

L'inclusion numérique prend de plus en plus d'importance de par la révolution numérique actuellement en marche - les opportunités de son développement que ce soit dans la sphère privée, publique ou de l'entreprise ne sont plus à présenter. Les nouvelles technologies de l'information et de communication (TIC) sont entrain de redéfinir notre société. En effet, les bits et bytes ont déjà envahi le champ de notre espace individuel et collectif.

Les TIC sont un puissant moteur de savoir, de participation et d'emploi - mais la rapidité de leur évolution les met hors de portée d'un certain nombre de citoyens. Toutes les couches de la population ne sont en effet pas en phase avec cette révolution. La numérisation et les moyens technologiques mis en place présentent des risques de marginalisation, d'exclusion de plusieurs pans de la société.

Ce risque est d'autant plus important que l'une des principales problématiques posées par l'apparition de la numérisation porte sur le fait qu'elle ne se limite pas à un secteur spécifique. En effet, de nombreux secteurs d'activités sont concernés par les changements. Cette révolution vient transformer notre territoire, qui se doit d'être connecté et intelligent; notre économie, qui doit être innovante; notre éducation, qui doit être évolutive et interactive; nos services publics, qui doivent être ouverts et collaboratifs; et notre gouvernance, qui doit être transparente et objective¹. Au final, ce sont nos vies personnelles, professionnelles et sociales qui sont affectées.

Il convient donc de continuer à soutenir les initiatives visant à inclure les personnes n'ayant ni accès, ni compétences dans les TIC. L'objectif de cette résolution est de proposer un angle d'approche approprié afin de combattre la fracture numérique.

Les politiques d'inclusion

Au niveau européen, l'agenda numérique trouve sa source dans la stratégie Europe 2020². Axé à la fois sur l'accessibilité et sur la propagation des compétences digitales, l'UE s'est dotée d'un cadre structurel pour accompagner la transition numérique. Actuellement, la Commission européenne poursuit ses travaux sur l'inclusion numérique, avec pour objectifs d'améliorer les compétences de l'ensemble de la population, via sa politique «The digital skills and job coalitions» rassemblant les Etats membres, des ONG, des entreprises, des partenaires sociaux ainsi que des représentants du système éducatif.

- 1 Digital Wallonia. Proposition pour un plan numérique, préface de Pierre H. Rion.
- 2 Europe 2020 : une stratégie pour une croissance intelligente, durable et inclusive.

Op federaal niveau bepaalt Digital Belgium de digitale visie van het land op lange termijn. Op het gebied van digitale inclusie heeft dat actieplan tot doel een moderne netwerkinfrastructuur op te zetten voor alle inwoners en ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk burgers op de digitale golf kunnen meesurfen door middel van projectfinanciering op basis van digitaal leren.

Op gewestelijk niveau heeft elk Gewest een eigen digitale strategie :

- In 2015 heeft het Waals Gewest « Digital Wallonia »³ aangenomen. De digitale inclusie is gestructureerd rond vijf belangrijke thema's en maakt deel uit van het kader voor « vaardigheden en werkgelegenheid », dat tot doel heeft ICT-opleidingen, het ICT-gebruik en nieuwe beroepen aan te bieden. Het is ook binnen die as dat de wens wordt geuit om de steun voor het gebruik van digitale technologie te versterken, met name voor wie helemaal de rol gelost heeft.

Er wordt aandacht besteed aan de ontwikkeling en duurzaamheid van digitale openbare ruimten als essentieel netwerk voor zowel toegang als leren. In dat perspectief heeft de Waalse regering de rol van de digitale openbare ruimten versterkt door middel van structurele financiering voor instrumenten en animatie.

- Het Vlaamse Gewest heeft in 2015 ook zijn « Radicaal Digitaal »-strategie⁴ aangenomen, die vooral gericht is op de digitalisering van de Vlaamse overheidsdiensten. Dat programma voorzag aanvankelijk in een begeleidingscomponent, om de toegankelijkheid van die nieuwe diensten te waarborgen, maar die heeft het daglicht nog niet gezien.

Ondanks die agendasetting sinds 2009 bevindt de Vlaamse regering zich op een cruciaal moment in de uitvoering van een integratiebeleid. Op dit moment werkt het Gewest met het in 2013 opgerichte kenniscentrum Mediawijsheid, om actoren en initiatieven op het terrein, die onvoldoende zichtbaar zijn, te coördineren. Daartoe is een onlineplatform opgericht om goede praktijken uit te wisselen tussen de spelers in het veld en om ervoor te zorgen dat de spelers vertegenwoordigd zijn in de contacten met de gewestelijke overheid.

- Het Brussels Gewest heeft in 2017 zijn gewestelijke strategie « Be.digital.Brussels » goedgekeurd, die het resultaat is van een fusie van drie digitale plannen : « smart city », « NextTech.brussels » en « Innoviris ». Het doel is het Gewest vooruit te helpen volgens de vijf pijlers van de Europese samengestelde index DESI : Connectiviteit – menselijk kapitaal – gebruik van het internet – integratie van digitale technologieën - digitale openbare diensten. Die initiatieven pakken echter slechts indirect de digitale kloof aan.

3 Digital Wallonia. Voorstel voor een digitaal plan.

4 Vlaanderen Radicaal Digitaal 2015-2019.

Au niveau fédéral, Digital Belgium définit la vision numérique du pays à long terme. En terme d'inclusion numérique, ce plan d'action s'attèle à mettre en place une infrastructure réseau de pointe, pour tous les habitants, ainsi que de veiller à ce qu'un maximum de citoyens puissent saisir les opportunités du digital, via des financements de projets basé sur l'apprentissage du numérique.

Au niveau régional, les Régions disposent chacune de leur propre stratégie numérique :

- La Région wallonne a adopté en 2015 « Digital Wallonia »³. S'articulant autour de cinq thèmes majeurs, l'inclusion numérique se retrouve dans le cadre « compétences et emploi » ayant pour objectif de former aux TIC, à leurs usages et aux nouveaux métiers. C'est également au sein de cet axe que se décline la volonté de renforcer l'accompagnement aux usages du numérique, surtout pour les plus éloignés.

Une attention est portée sur le développement et la pérennisation des Espaces publics numériques (EPN) considérés comme un maillage essentiel tant pour l'accès que l'apprentissage. Dans cette optique, le gouvernement wallon a renforcé le rôle des EPN par le biais d'un financement structurel en termes d'outils et d'animation.

- La Région flamande a également adopté sa stratégie en 2015 « Radicaal Digital »⁴, axée principalement sur la digitalisation des services publics flamands. Ce programme prévoyait initialement un volet accompagnement, qui n'a cependant pas vu le jour, visant à assurer l'accessibilité de ces nouveaux services.

Malgré sa présence à l'agenda depuis 2009, le gouvernement flamand se trouve à un moment charnière quant à la mise en place d'une politique d'inclusion. Actuellement, la région se base sur le centre « Mediawijsheid », créé en 2013, afin de coordonner les acteurs et les initiatives de terrain, qui manquent de visibilité. Dans ce cadre, une plateforme en ligne a été créée afin d'une part, d'échanger les bonnes pratiques entre acteurs du terrain et d'autre part, d'assurer une fonction de représentation des acteurs auprès des pouvoirs publics régionaux.

- La Région bruxelloise a adopté sa stratégie régionale en 2017 « Be.digital.Brussels » résultant d'une fusion de trois plans numériques : « smart city », « NextTech.brussels » et « Innoviris ». L'objectif est de faire progresser la Région selon les cinq piliers définis par l'index composite européen (DESI) : Connectivité-capital humain-utilisation d'internet-intégration des technologies digitales-services publics digitaux. Cependant, ces initiatives ne concernent qu'indirectement la fracture numérique.

3 Digital wallonia. Proposition pour un plan du numérique.

4 Vlaanderen Radicaal Digitaal 2015-2019.

De hoofdas van de Brusselse strategie is gericht op het concept van de slimme stad. De slimme stad is een holistisch en allegaartjesconcept, met als doel een antwoord te bieden op de verzuchtingen van de stedelijke bevolking door het aanbieden van ICT-gebaseerde oplossingen.

Factoren van digitale uitsluiting

Zoals vele grote steden bestaat het Brussels Gewest uit wijken met een concentratie van sociaal-economisch achtergestelde bevolkingsgroepen. Zo lopen de inwoners van de zogenaamde « arme halve maan », d.w.z. binnen de Vijfhoek, het westen van de Noord-Zuidverbinding, de Marollen, het oosten van Anderlecht en Sint-Jans-Molenbeek, de gemeente Sint-Joost, het westen van Schaarbeek en de industrieterreinen langs het kanaal, laag Sint-Gillis en laag Vorst, een groter risico op digitale uitsluiting⁵.

De ongelijke ruimtelijke verdeling van digitale middelen heeft gevolgen voor de ontwikkeling en kwaliteit van leven. Het is belangrijk om de digitale kloof in brede zin in ogenschouw te nemen. Naast het probleem van de toegang, is er een ongelijke verdeling van kennis en vaardigheden. Zo had 9 % van de Brusselaars in 2015 nog nooit gebruikgemaakt van het internet, terwijl dat cijfer stijgt tot 11 % voor het aantal burgers in het Gewest dat nog nooit een computer heeft gebruikt.

De toenemende digitalisering van openbare en particuliere diensten vergroot het risico op uitsluiting bij de bevolking. De « digitale kentering » is een bedreiging voor personen die daartoe geen toegang hebben of niet de vaardigheden bezitten die nodig zijn om de digitale verspreiding op alle gebieden van het leven te beheersen. De aldus ontstane kloof bestendigt de sociale achterstand in zijn traditionele vormen, maar ook in nieuwe vormen.

Die nieuwe randfiguren vormen geen homogene sociale categorie. De digitale kloof valt immers niet noodzakelijk samen met traditionele variabelen zoals leeftijd, geslacht, opleidingsniveau of beroep. Het is daarom belangrijk om meer inzicht te krijgen in ongelijkheden, naast de traditionele kenmerken, omdat andere variabelen ook bijdragen tot digitale ongelijkheid. Recente studies bevelen dan ook een meer contextgerichte aanpak aan, door het belang te benadrukken van de sociale context waarin digitale praktijken vorm krijgen⁶.

L'axe majeur de la stratégie bruxelloise se centre sur le concept de ville intelligente, « smart city ». Concept holistique et fourre-tout, la smart city vise à répondre aux questions publiques urbaines par la mise à disposition de solutions basées sur les TIC.

Les facteurs d'exclusion numérique

Au même titre que beaucoup de grandes villes, la Région bruxelloise est constituée de quartiers qui concentrent des populations moins favorisées sur le plan socio-économique. C'est ainsi, que les habitants de la zone dite « du croissant pauvre », c'est-à-dire l'intérieur du Pentagone, l'Ouest de la jonction Nord-Midi, les Marolles, l'Est d'Anderlecht et de Molenbeek-Saint-Jean, la commune de Saint-Josse, l'Ouest de Schaerbeek et les zones industrielles le long du canal, le bas de Saint-Gilles ainsi que le bas de Forest, connaissent un risque plus élevé de confrontation à l'exclusion numérique⁵.

La répartition spatiale inégale des ressources numériques a des conséquences sur le développement et la qualité de vie. De fait, il est important de considérer la fracture numérique dans un sens large. Outre la problématique de l'accès, il existe une inégale répartition des connaissances et des compétences. C'est ainsi qu'en 2015, 9 % des Bruxellois n'avaient jamais utilisé internet alors que ce chiffre monte à 11 % concernant le nombre de citoyens de la Région n'ayant jamais employé un ordinateur.

La digitalisation croissante des services publics et privés entraîne une augmentation du risque d'exclusion dans le grand public. Le « virage numérique » constitue une menace pour les individus ne disposant ni d'un accès ni des compétences requises pour maîtriser la présence grandissante du digital dans tous les domaines de la vie. Le fossé ainsi créé perpétue le désavantage social sous ses formes traditionnelles, mais également sous des formes nouvelles.

Les exclus ne constituent pas une catégorie sociale homogène. En effet, la fracture numérique n'est pas uniquement identifiable selon les variables classiques tels que l'âge, le genre, le niveau d'instruction ou le statut professionnel. Il est donc important de comprendre les inégalités au-delà des caractéristiques classiques car d'autres variables contribuent également aux inégalités numériques. C'est ainsi que des études récentes préconisent une approche plus contextualisée en soulignant l'importance du contexte social dans lequel les pratiques du digital prennent forme⁶.

5 Analyse van de digitale kloof in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, Carole Bonnetier en Périne Brotcorne.

6 Idem.

5 Analyse de la fracture numérique sur le territoire de la Région de Bruxelles-capitale, Carole Bonnetier et Périne Brotcorne.

6 Idem.

De nieuwe digitale kloof

Aanvankelijk werd digitale uitsluiting beschouwd als een toegangsprobleem, maar momenteel is het tweeledig: aan de ene kant behoudt het zijn toegankelijkheidsfactor, maar aan de andere kant ontstaat er een nieuwe kloof met betrekking tot het gebruik⁷.

Zo heeft 86 % van de Belgen toegang tot een computer en internet, terwijl 40 % van hen geen flauw benul heeft hoe gebruik te maken van Tax-on-web en 50 % geen formulier kan invullen⁸ :

- 1 op 5 Belgen kan geen e-mails versturen of ontvangen ;
- 1 op 7 Belgen kan niet surfen op het internet ;
- 1 op 4 Belgen kan geen nieuwssites raadplegen ;
- 1 op 3 Belgen kan de dienstregeling van het openbaar vervoer niet raadplegen.

Naarmate onze samenleving evolueert in de richting van een volledig digitaal model, ontstaan er nieuwe diensten. Het gaat niet alleen over basishandelingen zoals het versturen van e-mails, tekstverwerking en het schrijven van cv's, ... maar ook om complexere mechanismen zoals online accounts, het zoeken naar werk, internetshoppen, sociale netwerken, openbare diensten, ... De kwestie van vaardigheden en het gebruik van digitale hulpmiddelen raakt steeds meer mensen en verdient aandacht.

De opkomst van die nieuwe diensten doet een deel van de fysieke interacties tussen mensen verdwijnen, waardoor de gevolgen van problematische situaties tien keer zo groot worden. Zo worden gebruikers hulpeloos in een situatie van dematerialisatie van overheidsdiensten, internetzwendel, de wens om hun online geplaatste gegevens te verwijderen of terug te krijgen, het indienen van klachten, cyberpesten, « nepnieuws », ... Het gebrek aan informatie, hulpmiddelen om internetgebruikers te helpen leidt tot misbruik.

Gebrek aan kennis van ICT kan mensen in een nog moeilijker parket brengen. Evenzo kan het gebrek aan begeleiding mensen, zelfs degenen met ICT-kennis, in een kwetsbare situatie brengen.

De realiteit te velde

Niet alle bevolkingsgroepen zijn uitgerust om de toenemende digitalisering aan te kunnen. Voor sommige van hen, die economische, sociale en digitale kwetsbaarheid combineren, is dematerialisatie een nieuwe uitsluitingsfactor aan het worden.

⁷ Ibidem, blz. 24.

⁸ Gezinsbond.

La nouvelle fracture numérique

Initialement considérée comme un problème d'accès, l'exclusion numérique est à l'heure actuelle double : d'une part elle conserve sa composante accessibilité mais d'autre part, une nouvelle fracture se crée concernant les usages⁷.

Ainsi, si 86 % des belges ont accès à un ordinateur, et à Internet, 40 % d'entre eux sont incapables d'utiliser Tax-on-web et 50 % ne parviennent pas à remplir un formulaire⁸ :

- 1 belge sur 5 est incapable d'envoyer ou de recevoir des e-mails ;
- 1 belge sur 7 est incapable de surfer sur Internet ;
- 1 belge sur 4 est incapable de consulter les sites d'actualités ;
- 1 belge sur 3 ne parvient pas à consulter les horaires des transports publics.

Notre société se dirigeant vers un modèle du tout digital, de nouveaux services voient le jour. Que ça soit via des mécanismes basiques tels que l'envoi de mail, le traitement de texte ainsi que la rédaction d'un CV,... mais aussi via des mécanismes plus complexe, tels que les compte en ligne, la recherche d'un emploi, les achats sur internet, les réseaux sociaux, les services publics,... De fait, la question des compétences et de l'utilisation des outils numériques touchent de plus en plus de personnes et elle se doit d'être posée.

L'arrivée de ces nouveaux services supprime une partie des interactions physiques entre personnes, décuplant les effets des situations problématiques. C'est ainsi que les utilisateurs se retrouvent démunis lorsqu'ils sont confrontés à une dématérialisation des services publics, des arnaques sur internet, la volonté de supprimer ou de récupérer leurs données mises en ligne, le dépôt de plaintes, le cyber-harcèlement, des « fake news »,... L'absence d'informations, d'outils visant à aider les internautes conduit à des dérives.

La méconnaissance des TIC, peut mettre des personnes en situation d'autant plus délicate face à celles-ci. De même, l'absence d'accompagnement peut placer des personnes, même formées au TIC, dans une situation de vulnérabilité.

La réalité du terrain

Tous les publics ne sont pas armés pour affronter la numérisation croissante. Pour certains d'entre eux, qui cumulent précarité économique, sociale et vulnérabilité numérique, la dématérialisation devient un nouveau facteur d'exclusion.

⁷ Ibidem, p. 24.

⁸ La Ligue des Familles.

Om aan hun behoeften te voldoen, kunnen mensen die door de digitale kloof worden getroffen, zich wenden tot socialeactiestructuren, sociaal-professionele integratie en digitale openbare ruimten. De diversiteit aan verzuchtingen vormt echter een grote uitdaging voor de lokale spelers, die met financiële onzekerheid te kampen hebben.

In de praktijk is de gewestelijke financiering gericht op de toegang, via apparatuur voor sommige digitale openbare ruimten, tot wifi-hotspots en sociaal-professionele integratie. Aangezien die sector geen structurele steun krijgt voor het menselijke aspect, is hij sterk afhankelijk van de sociale economie om aanwezig te kunnen, zijn wat essentieel is voor het goed functioneren van de structuren. Voor het overige werkt het digitale inclusienetwerk met oproepen tot projecten, gemeentelijke initiatieven en zelfs de verenigingswereld. In 2010 heeft de Fondation Travail Université reeds een uitputting van de spelers in het veld vastgesteld als gevolg van projectgebonden financiering die geen duurzame actie mogelijk maakt, waardoor animatoren niet in staat zijn diepgaand werk te verrichten.

Naast het probleem van de financiering hebben de actoren op het terrein te lijden onder hun gebrek aan zichtbaarheid en hun geringe bewegingsruimte. De acties op het gebied van digitale inclusie blijven immers geïsoleerde initiatieven. Digitale openbare ruimten moeten zeer creatief zijn in het opzetten van een vaak minimale werking (beperkte openingstijden, beperkt aantal computers, enz.). Opleidingen zijn nog steeds niet talrijk en amper of niet gekend.

Op het gebied van infrastructuur en animatie omvat het digitale dienstenaanbod een grote verscheidenheid aan situaties en ruimtes. Zo kunnen we in sommige gevallen vaste werkstations vinden die op een openbare plaats zijn geïnstalleerd met een medewerker die evenwel niet altijd beschikbaar is voor de gebruikers, en in andere, echte multimediaruimtes die worden beheerd door teams met verschillende profielen die voor heel wat activiteiten zorgen.

Met andere woorden, de sector heeft dringend behoefte aan duurzame financiële steun om de animatoren op lange termijn aan het werk te houden. Meer dan het personeelsverloop, maakt het gebrek aan stabiliteit het moeilijk om knowhow op te bouwen en een stabiele menselijke aanwezigheid te behouden.

Pour répondre à leurs besoins, les personnes touchées par la fracture numérique peuvent s'adresser aux structures d'action sociale, d'insertion socio-professionnelle ainsi qu'aux espaces publics numériques (EPN). Cependant, la diversité des demandes représente un défi de taille pour les acteurs de terrain qui se développent dans une certaine précarité financière.

Dans les faits, les financements régionaux se centrent sur l'accès, via du matériel pour certains EPN, des hot-spot de wifi ainsi que sur l'insertion socio-professionnelle. Ne disposant pas de soutien structurel pour l'aspect humain, ce secteur s'appuie fortement sur l'économie sociale afin de pouvoir disposer d'une présence indispensable au bon fonctionnement des structures. Pour le reste, le réseau de l'inclusion numérique se tourne vers des appels à projets, des initiatives communales voire vers le monde associatif. En 2010, la Fondation Travail Université notait déjà un épuisement des acteurs de terrain face à des politiques de financement par projet qui ne permettent pas une stabilité dans l'action, empêchant les animateurs de s'investir dans un travail de fond, trop souvent court-circuité par ces logiques de financement.

Outre la problématique du financement, les acteurs de terrain souffrent de leur manque de visibilité et des contours qui entourent leurs missions. En effet, les actions d'inclusion numérique portées restent des initiatives isolées. Les EPN doivent faire preuve de beaucoup de créativité pour mettre en place un fonctionnement souvent minimal (horaire d'ouverture limité, nombre d'ordinateurs restreint, etc). Les formations restent quant à elles peu nombreuses et méconnues, voire ignorées.

Au niveau des infrastructures et de l'animation, l'offre de service numérique renvoie à une grande variété de situations et d'espaces. C'est ainsi que l'on peut retrouver, dans certains cas, quelques postes fixes installés dans un lieu public avec un salarié aléatoirement disponible pour les usagers et dans d'autres, de véritables salles multimédias animées par des équipes aux profils variés qui démultiplient les activités.

En d'autres termes, il est observable que le secteur manque cruellement d'un soutien financier pérenne permettant de maintenir des animateurs en fonction sur le long terme. Plus qu'une simple rotation du personnel, l'absence de stabilité rend difficile la capitalisation du savoir-faire et le maintien d'une présence humaine stable.

Véronique LEFRANCQ (F)

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

strekkende tot structurele steun ter bevordering van de digitale inclusie

Het Brussels Hoofdstedelijk Parlement,

Overwegende de snelle ontwikkeling van Informatie- en Communicatietechnologie (ICT), de gevolgen ervan voor het dagelijks leven en de gevolgen van het marginaliseren van uitgesloten personen ;

Overwegende de kansen en bedreigingen van ICT ;

Overwegende de dualiteit van de digitale kloof (toegankelijkheid en gebruik) ;

Overwegende de digitalisering van de openbare diensten ;

Overwegende de Europese agenda inzake digitale inclusie die de Europese Commissie heeft gepubliceerd en haar bereidheid om de EU-lidstaten te helpen profiteren van deze nieuwe revolutie ;

Overwegende de noodzaak van structurele financiering ter ondersteuning van de bestrijding van de digitale kloof ;

Overwegende het actieplan Digital Belgium, op initiatief van de federale regering, om te evolueren naar een digitale samenleving ;

Overwegende de inspanningen van het Gewest om een smart city te worden ;

Overwegende de gewestelijke strategie bedigital.brussels ;

Overwegende het label « Digitale openbare ruimte erkend door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest », ingevoerd in 2019 ;

Overwegende de investeringen van het Gewest voor de vernieuwing van materieel voor de digitale openbare ruimten ;

Overwegende de installatie van gratis wifi.brussels toegangspunten in het hele Gewest ;

Overwegende de studie « Analyse van de digitale kloof op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest » ;

Verzoekt de Brusselse Hoofdstedelijke Regering :

- de digitale openbare ruimten te consolideren door structurele financiering om de duurzaamheid van de animatoren te waarborgen ;

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

visant à implémenter un soutien structurel afin de promouvoir l'inclusion numérique

Le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale,

Considérant le développement rapide des technologies de l'information et de la communication (TIC), leurs impacts sur la vie de tous les jours et les conséquences d'une marginalisation des non-inclus ;

Considérant les opportunités et menaces que représentent les TIC ;

Considérant la dualité de la fracture numérique (accessibilité et usage) ;

Considérant la digitalisation des services publics ;

Considérant l'agenda européen sur l'inclusion numérique publié par la Commission européenne et sa volonté d'aider les États membres de l'UE à tirer avantage de cette nouvelle révolution ;

Considérant le besoin de financement structurel destiné à soutenir la lutte contre la fracture numérique ;

Considérant le plan d'action Digital Belgium, initié par le gouvernement fédéral, visant à aller vers une société du numérique ;

Considérant les efforts de la Région pour faire de Bruxelles-Capitale une smart city ;

Considérant la stratégie régionale bedigital.brussels ;

Considérant le label « Espace public numérique reconnu par la Région de Bruxelles-Capitale », créé en 2019 ;

Considérant les investissements consentis par la Région afin de renouveler le matériel des espaces publics numériques ;

Considérant la mise en place de points d'accès wifi.brussels gratuits à travers la Région ;

Considérant l'étude « Analyse de la fracture numérique sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale » ;

Demande au gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale :

- de consolider les espaces publics numériques via un financement structurel permettant la pérennisation des animateurs ;

– en op die basis :

- van de digitale openbare ruimten contactpunten te maken die de Brusselse burgers begeleiden en ondersteunen bij de gebruiksproblemen waarmee ze in hun digitale leven worden geconfronteerd ;
- de coördinatie te bevorderen van het netwerk van actoren die betrokken zijn bij digitale inclusie ;
- de ontwikkeling van digitale openbare ruimten te ondersteunen om het gewestelijke grondgebied naar gelang van de behoeften te bestrijken ;
- bij de online serviceontwikkelaars een gebruikersvriendelijke benadering te ondersteunen die het mogelijk maakt om voor alle doelgroepen inclusief te zijn ;
- partnerschappen met de ICT-sector aan te gaan om bij te dragen tot de financiering van de digitale inclusie.

– et sur cette base :

- de faire des espaces publics numériques des points de contact qui orientent et accompagnent les Bruxellois pour les questions d'usage qu'ils se posent dans leur vie numérique ;
- de favoriser la coordination du réseau des acteurs de l'inclusion numérique ;
- de soutenir le développement des espaces publics numériques afin de couvrir le territoire régional en fonction des besoins ;
- de soutenir, auprès des développeurs de services en ligne, une approche « user friendly » qui permette d'être inclusif pour tous les publics d'utilisateurs ;
- d'établir des partenariats avec le secteur des TIC afin qu'il contribue au financement de l'inclusion numérique.

Véronique LEFRANCQ (F)