



SESSION ORDINAIRE 2020-2021

31 MARS 2021

PARLEMENT DE LA RÉGION  
DE BRUXELLES-CAPITALE

PRÉSENTATION

relative au plan d'appropriation du  
numérique 2021-2024

RAPPORT

fait au nom de la commission  
des Affaires Économiques et de l'Emploi

par M. Marc LOEWENSTEIN (F) et  
Mme Margaux DE RÉ (F)

Ont participé aux travaux de la commission :

*Membres effectifs* : MM. Ridouane Chahid, Hasan Koyuncu, Sevket Temiz, Mmes Barbara de Radigués, Farida Tahar, Clémentine Barzin, MM. David Leisterh, Michaël Vossaert, Francis Dagrín, Mmes Véronique Lefrancq, Soetkin Hoessen, M. Gilles Versaeten.

*Membres suppléants* : Mmes Fadila Laanan, Margaux De Ré, M. Marc Loewenstein.

*Autres membres* : M. Fouad Ahidar, Mmes Latifa Ait Baala, Delphine Chabbert, Nadia El Yousfi, MM. Marc-Jean Ghysseis, Bertin Mampaka Mankamba.

GEWONE ZITTING 2020-2021

31 MAART 2021

BRUSSELS  
HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT

VOORSTELLING

betreffende het plan voor digitale  
toegankelijkheid 2021-2024

VERSLAG

uitgebracht namens de commissie  
voor de Economische Zaken en de  
Tewerkstelling

door de heer Marc LOEWENSTEIN (F) en  
mevrouw Margaux DE RÉ (F)

Aan de werkzaamheden van de commissie hebben deelgenomen:

*Vaste leden*: de heren Ridouane Chahid, Hasan Koyuncu, Sevket Temiz, mevr. Barbara de Radigués, mevr. Farida Tahar, mevr. Clémentine Barzin, de heren David Leisterh, Michaël Vossaert, Francis Dagrín, mevr. Véronique Lefrancq, mevr. Soetkin Hoessen, de heer Gilles Verstraeten.

*Plaatsvervangers*: mevr. Fadila Laanan, mevr. Margaux De Ré, de heer Marc Loewenstein.

*Andere leden*: de heer Fouad Ahidar, mevr. Latifa Ait Baala, mevr. Delphine Chabbert, mevr. Nadia El Yousfi, de heren Marc-Jean Ghysseis, Bertin Mampaka Mankamba.

## I. Exposé introductif du ministre Bernard Clerfayt

M. Bernard Clerfayt explique que malgré l'usage croissant du smartphone et de l'ordinateur, tous les citoyens ne possèdent pas les compétences digitales nécessaires pour en profiter pleinement. La crise sanitaire a mis en exergue la fracture numérique puisque tout ce qui se fait à distance exige une maîtrise des outils numériques. Une étude de la Fondation roi Baudouin parue en septembre 2020 a établi qu'en Belgique 10 % des personnes entre 16 et 74 ans n'ont encore jamais utilisé internet. Pour 39 %, les compétences numériques de base sont soit inexistantes, soit trop faibles pour se débrouiller avec les outils informatiques. En outre, 60 % des Belges suivraient volontiers une formation en lien avec internet et l'informatique pour se tenir au courant. Personne ne doit être laissé sur le côté dans cet usage de l'informatique.

Voilà les raisons qui ont présidé à l'adoption de ce plan intitulé « plan d'appropriation numérique », appellation plus positive que « plan de lutte contre l'exclusion ». De plus, il faut dépasser une vision dichotomique, entre ceux qui maîtrisent et ceux qui ne maîtrisent pas, qui méconnaît le continuum de maîtrise des compétences numériques. La vision n'est pas statique. Au fur et à mesure que de nouveaux outils existeront, les compétences numériques des uns et des autres continueront d'être mises à jour.

Le plan vise à améliorer l'inclusion de tous dans la transition digitale de notre société. Cette ambition s'accompagne de moyens clairs. Auparavant, dans le budget du CIRB, 150.000 euros étaient consacrés à ce volet inclusion numérique. Dans le budget 2021, ce montant a été porté à 900.000 euros. Par ailleurs, des moyens dans l'ensemble des administrations qui mettent en place des processus digitaux dans le cadre du futur Brussels Digital Act seront aussi mobilisés.

Ce plan ne se limitera pas au CIRB mais rassemblera toutes les administrations et tous les acteurs de première ligne dans cette dynamique de l'augmentation de l'inclusion en matière de promotion des compétences numériques. Tous ces acteurs ont d'ailleurs collaboré à la rédaction de ce plan.

Les moyens humains ont également été renforcées, passant d'un mi-temps auprès du CIRB pour cette politique à deux ETP au CIRB et un ETP chez Easy.brussels.

Enfin, ce plan, très complet, se structure en 4 axes et 66 actions précises. Depuis qu'il est sorti, il a suscité beaucoup d'intérêt de la part d'autres niveaux de pouvoir. Il n'y en a pas en Flandre et il n'y en avait pas en Wallonie qui compte s'en inspirer.

Les 4 axes comprennent 17 chantiers et 66 actions concrètes. Les axes sont les suivants : premièrement, sensibiliser à la question de la fracture numérique ou du besoin de s'approprier les compétences digitales ; deuxièmement, fédérer tous les opérateurs qui ont un rôle à jouer dans cette stratégie ; troisièmement, outiller chacun pour embrayer dans cette dynamique d'appropriation digitale ; quatrièmement accompagner tous les opérateurs privés et

## I. Inleidende uiteenzetting van Minister Bernard Clerfayt

De heer Bernard Clerfayt legt uit dat ondanks het toenemende gebruik van smartphones en computers, niet alle burgers over de digitale vaardigheden beschikken die ze nodig hebben om er optimaal gebruik van te maken. De gezondheids crisis heeft de digitale kloof duidelijk blootgelegd, aangezien alles wat op afstand wordt gedaan een vertrouwde met digitale tools vereist. Uit een studie van de Koning Boudewijnstichting, gepubliceerd in september 2020, blijkt dat in België 10% van de mensen tussen 16 en 74 jaar nog nooit internet heeft gebruikt. Bij 39% zijn de digitale basisvaardigheden ofwel niet aanwezig, ofwel te zwak om met IT-tools om te gaan. Daarnaast geeft 60% van de Belgen aan dat ze wel een internet- en computertraining zouden willen volgen om bij te blijven. We mogen wat IT-gebruik betreft niemand aan de kant laten staan.

Dat is de achtergrond voor de goedkeuring van dit "Plan voor digitale toegankelijkheid", een benaming die positiever klinkt dan "plan ter bestrijding van uitsluiting". Bovendien moeten we de duale visie overstijgen die laat uitschijnen dat "mensen die digitaal vaardig zijn" staan tegenover "digibeten": digitale vaardigheden vormen een continuüm. De visie van het plan is niet statisch. Naarmate er nieuwe tools beschikbaar komen, dienen ook ieders digitale vaardigheden bijgewerkt te worden.

Het plan wil dat iedereen meekan in de digitale transitie van onze samenleving. Voor deze ambitie worden de nodige middelen uitgetrokken. Eerder was in het budget van de CIBG, het huidige Paradigm, 150.000 euro bestemd voor deze digitale inclusiecomponent. In de begroting 2021 is dit bedrag opgetrokken tot 900.000 euro. Daarnaast zullen middelen worden vrijgemaakt in alle administraties die digitale processen implementeren als onderdeel van de toekomstige Brussels Digital Act.

Dit plan zal zich niet beperken tot Paradigm, maar zal alle administraties en eerstelijnsactoren betrekken bij een dynamiek van toenemende inclusie inzake digitale vaardigheden. Al die actoren hebben trouwens aan de opmaak van het plan meegewerkt.

Ook de inzet van personeel om dit beleid te realiseren is versterkt, van één halftijdse kracht bij Paradigm tot twee VTE's bij Paradigm en één VTE bij easy.brussels.

Dit plan is alomvattend en bestaat uit 4 pijlers en 66 concrete acties. Sinds het bekend is, heeft het grote belangstelling gewekt bij andere bestuursniveaus. Vlaanderen heeft zo'n plan niet en Wallonië, dat er ook geen had, wil zich op ons plan inspireren.

De 4 pijlers omvatten 17 werkterreinen en 66 concrete acties. De eerste pijler is de bewustmaking van de digitale kloof en de noodzaak zich digitale vaardigheden eigen te maken. De tweede pijler wil alle actoren bundelen die daarbij een rol te spelen hebben. De derde is erop gericht iedereen toe te rusten om deel te nemen aan die dynamiek van de ontwikkeling van digitale vaardigheden. De vierde wil alle betrokkenen uit de privé- en de openbare sector de nodige

publics visés.

Les mesures phares du premier axe sont les suivantes : la formation du personnel des administrations qui souffre parfois en premier de ne pas disposer des compétences digitales suffisantes pour comprendre l'intérêt de l'outil de digitalisation et, dès lors, le besoin de construire aussi des outils d'appropriation numérique. Trop souvent, les administrations délèguent à des bureaux externes le soin de digitaliser une série de choses, en faisant le strict minimum pour maîtriser en réfléchissant trop peu à l'accompagnement des publics. Ce travail mobilisera l'Erap pour améliorer les compétences numériques des administrations. Il faut aussi mieux former le grand public, notamment à une meilleure utilisation de l'irisbox, de it's me.

En ce qui concerne le deuxième axe, une ordonnance, le « Brussels Digital Act » est en préparation. Elle imposera le principe du « digital by default ». Toutes les procédures devront être développées par défaut en digital et être « inclusive by design », c'est-à-dire être pensées pour être inclusives dès la conception. Dès la conception des processus digitaux, chaque administration, régionale ou communale, qui développe des procédures informatiques devra intégrer la nécessité d'accompagner les personnes éloignées du numérique. La montée en capacité numérique des usagers ne sera pas distinguée des procédures elles-mêmes.

Des recommandations pour l'inclusion de tous les publics en matière de développement de processus digital seront formulées pour que les développeurs IT tiennent compte dès le début du besoin d'inclusion. Un baromètre annuel sera réalisé relatif à la poursuite de l'accessibilité numérique pour les Bruxellois afin de mesurer les avancées et ce qu'il reste à faire, ainsi qu'une étude sur le profil des visiteurs des espaces publics numériques.

Le troisième axe vise à outiller les administrations, en particulier en développant un code de déontologie pour les acteurs des espaces publics numériques puisqu'en aidant les personnes, ils entrent dans leur vie privée. Cela permettra de fixer la limite dans l'intrusion dans la vie privée et offrir des garanties aux personnes qui s'adressent aux espaces publics numériques.

Un autre projet vise à fournir du matériel informatique aux acteurs, principalement aux espaces publics numériques, et à veiller à ce qu'il soit toujours de qualité. Certains espaces publics numériques ont été créés avec les moyens du bord et ne disposent pas toujours du matériel adéquat. Par ailleurs, le partage de manuels de formation entre les acteurs sera encouragé comme la mise en réseau des espaces publics numériques afin d'échanger les bonnes pratiques. Le plan veillera à une meilleure formation de base de tous les accompagnateurs de media, certaines associations n'ayant pas totalement professionnalisé cette mission.

À propos du quatrième axe qui concerne l'accompagnement des acteurs, un test de compétences IT de base sera proposé pour que chacun se teste et mesure où il en est parce qu'on peut se tromper sur ses propres compétences. L'ensemble de l'offre de formations IT (asbl de quartier

begeleiding bieden.

Een van de belangrijkste maatregelen van de eerste pijler is de opleiding van het administratief personeel. Dat mist vaak zelf de digitale vaardigheden die nodig zijn om het nut in te zien van digitale tools en de daarmee gepaard gaande behoefte om digitale vaardigheden te verwerven. Te vaak delegeren administraties aan externe kantoren de taak om een reeks zaken te digitaliseren, waarbij ze het absolute minimum doen om ermee te kunnen werken en te weinig nadenken over de begeleiding van het publiek. De Gewestelijke School voor Openbaar Bestuur zal ingezet worden om de digitale vaardigheden van de administraties te verbeteren. Ook het grote publiek moet beter worden opgeleid, vooral om Irisbox en Itsme beter te gebruiken.

Wat de tweede pijler betreft, is een ordonnantie, de genoemde Brussels Digital Act, in voorbereiding. Die zal het principe "digital by default" opleggen. Alle procedures moeten standaard digitaal worden ontwikkeld en « inclusive by design » zijn, dat wil zeggen van bij het begin ontworpen om inclusief te zijn. Vanaf de ontwerpfase van digitale processen zal elke gewestelijke of gemeentelijke administratie die IT-procedures ontwikkelt, moeten voorzien in de ondersteuning van digibeten. De ontwikkeling van de digitale vaardigheden van de gebruikers zal niet losstaan van de procedures zelf.

Er zullen aanbevelingen worden geformuleerd om ervoor te zorgen dat IT-ontwikkelaars bij het ontwerpen van digitale processen van meet af aan met de inclusie van alle doelgroepen rekening houden. Er komt een jaarlijkse barometer om de voortgang te meten van de digitale toegankelijkheid voor de Brusselaars en te bekijken welke verdere stappen nodig zijn, alsook een onderzoek naar het profiel van bezoekers van de openbare computerruimtes.

De derde pijler wil de administraties de nodige instrumenten bieden en in het bijzonder een deontologische code ontwikkelen voor het personeel dat via de openbare computerruimtes mensen helpt. Zo'n code zal de toegang van dat personeel tot het privéleven van de gebruikers van die openbare computerruimtes duidelijk begrenzen en die gebruikers garanties bieden.

Een ander project heeft tot doel computerapparatuur te leveren aan de actoren van vooral de openbare computerruimtes, en ervoor te zorgen dat die altijd kwalitatief hoogstaand is. Sommige openbare computerruimtes zijn naar best vermogen ingericht met de aanwezige middelen en beschikken niet altijd over goede apparatuur. Daarnaast zal het delen van opleidingshandleidingen tussen actoren worden aangemoedigd, evenals het creëren van een netwerk tussen de openbare computerruimtes om goede praktijken uit te wisselen. Het plan zorgt voor een betere basistraining van alle multimediebegeleiders, aangezien sommige verenigingen deze taak niet helemaal hebben geprofessionaliseerd.

Wat de vierde pijler betreft, de ondersteuning van de actoren, zal er een IT-basisvaardigheidstest worden aangeboden waarmee iedereen kan meten hoe het staat met zijn digitale vaardigheden, want mensen kunnen een verkeerd beeld hebben van hun eigen vaardigheden ter zake. Het

faisant de l'insertion, cours extrascolaires) sera cartographié. Des créations spontanées qui fonctionnent existent mais on ne les connaît pas. La cartographie permettra un processus de professionnalisation des acteurs, de garantir un matériel de qualité et de mobiliser tout le monde autour d'objectifs partagés.

La ministre a lancé un mécanisme pour déclasser le matériel IT de l'administration et le réutiliser au profit des personnes précarisées. Des ordinateurs des administrations publiques sont déjà centralisés au CIRB qui les fait restaurer et remettre en état par des asbl et ensuite les met à disposition de personnes fragilisées. Les espaces publics numériques seront incités à mener des actions mobiles en dehors de leurs locaux, par exemple dans les maisons de repos pour améliorer les compétences numériques des seniors. L'utilisation des spots wifi gratuits à Bruxelles sera monitorée pour développer ou déplacer les spots les moins utilisés et les placer dans des lieux davantage fréquentés par les publics cibles, comme les logements sociaux ou dans des maisons de quartier alors que les spots wifi visent pour l'instant surtout les lieux touristiques.

Le plan mêle une approche ciblée et fédératrice. Ciblée parce qu'il fallait créer des réseaux et des stratégies d'appropriation numérique qui visent des publics cibles, comme les femmes souvent plus éloignées du numérique que les hommes, les seniors plus que la moyenne de la population, les personnes en situation de handicap et en situation de précarité. Les chercheurs d'emploi ont des lacunes en compétences numériques de base, pourtant essentielles pour la recherche d'un emploi. Un lien très fort existe entre le niveau de revenu et l'acquisition de compétences numériques.

Le principe d'intersectionnalité figure dans ce plan. Plusieurs critères peuvent se cumuler et amener à des situations d'éloignement des compétences numériques accrues. Le plan vise à donner une plus grande visibilité aux associations et opérateurs, développer des solutions et des stratégies partagées sur des publics et des modalités d'intervention en mettant en réseau des acteurs qui travaillent pour l'instant de manière éparse.

Les espaces publics numériques ne sont pas les seuls acteurs de l'appropriation numérique en Région bruxelloise. Beaucoup d'associations de première ligne s'occupent de l'appropriation numérique de publics particuliers, comme la Ligue Braille. Ce plan se fera en collaboration avec d'autres comme Easy way, le plan pour les familles monoparentales ou encore le plan interfédéral women in digital. Par exemple, le plan de simplification administrative fait un lien explicite avec le plan d'appropriation du numérique.

Cette vision se veut aussi fédératrice puisque ce plan est corédigé avec le groupe de travail inclusion numérique animé par le CIRB. Ce groupe de travail réunit les administrations, des associations de terrain, la Fondation roi Baudouin, Brulocalis. L'appropriation numérique ne relève pas que du CIRB ou du ministre, mais de toutes les administrations qui mettent en place des processus digitaux et devront réfléchir elles-mêmes à garantir l'inclusion de tous les usagers, comme

volledige aanbod van IT-opleidingen (buurt-vzw's voor integratie, buitenschoolse cursussen) wordt in kaart gebracht. Er zijn spontane initiatieven die goed werken, maar onbekend zijn. Dankzij zo'n overzicht kunnen we een proces van professionalisering van de actoren inzetten, kwaliteitsmateriaal garanderen en iedereen achter gezamenlijke doelstellingen scharen.

De minister heeft een mechanisme gelanceerd om oude IT-apparatuur van de administratie te laten hergebruiken door kansarme personen. Computers van openbare diensten zijn al bijeengebracht bij Paradigm, die ze laat oplappen en gebruiksklaar maken door vzw's en daarna ter beschikking stelt van kwetsbare personen. Openbare computerruimtes zullen ertoe worden aangezet om acties op verplaatsing te ondernemen en bijvoorbeeld naar rusthuizen te gaan om de digitale vaardigheden van senioren te verbeteren. Het gebruik van de gratis wifispots in Brussel zal worden gemonitord om de minder gebruikte op te waarderen ofwel te verplaatsen naar plekken die vaker worden bezocht door de doelgroepen, zoals sociale woningen of buurthuizen, want nu bedienen de wifispots voornamelijk toeristische plaatsen.

Het plan combineert een doelgroepgerichte en een verenigende aanpak. Gericht omdat het nodig was netwerken en strategieën voor digitale toegankelijkheid te creëren die focussen op doelgroepen, zoals vrouwen of senioren, die vaak minder thuis zijn in de digitale wereld dan respectievelijk mannen en de jongere bevolking, of nog mensen met een handicap of kansarmen. Werkzoekenden missen vaak digitale basisvaardigheden, die nochtans essentieel zijn voor het vinden van een baan. Er is een zeer sterk verband tussen het inkomensniveau en de digitale vaardigheden van een persoon.

Het plan verwijst naar het principe van intersectionaliteit. Als verschillende criteria samenkomen, kan het gebrek aan digitale vaardigheden nog schrijnender worden. Het plan heeft tot doel verenigingen en actoren meer zichtbaarheid te geven en oplossingen en strategieën te ontwikkelen die verschillende doelgroepen en manieren van aanpak tegelijk ten goede komen, door actoren die momenteel apart werken, met elkaar te verbinden.

De openbare computerruimtes zijn niet de enige actoren van digitale toegankelijkheid in het Brussels Gewest. Heel wat eerstelijnsverenigingen werken aan digitale toegankelijkheid voor specifieke doelgroepen, zoals de Brailleliga. Dit plan zal worden uitgevoerd in samenwerking met onder andere Easy Way (het plan voor administratieve vereenvoudiging), het Plan ter ondersteuning van eenoudergezinnen en het Interfederaal en intersectoraal plan Women in Digital. Zo verwijst Easy Way uitdrukkelijk naar het Plan voor digitale toegankelijkheid.

Het plan wil ook verenigend werken. Het is opgesteld in samenwerking met de werkgroep Digitale Inclusie van Paradigm, waarin administraties, verenigingen, de Koning Boudewijnstichting en Brulocalis bijeenkomen. Digitale toegankelijkheid is niet enkel een zaak van Paradigm of van de minister, maar gaat alle administraties aan die digitale processen invoeren: zij zullen zelf moeten nadenken hoe ze de inclusie van alle gebruikers garanderen, zoals in de

ce sera indiqué dans le Brussels Digital Act.

Enfin, un rôle central sera conféré à la coordination de l'inclusion numérique pour maintenir les liens créés à l'occasion de la rédaction de ce plan entre tous les opérateurs et pour poursuivre ce travail de partage et de vérification des résultats de la stratégie. Dans les moyens supplémentaires accordés, un appel à projets a été lancé pour 400.000 euros en partenariat avec la Fondation roi Baudouin pour des projets innovants d'appropriation numérique. Cela ne vise pas seulement les espaces publics numériques mais tout projet d'une association présentant une approche originale innovante.

Enfin, une campagne de sensibilisation sera lancée à destination du grand public, surtout celui éloigné de l'appropriation numérique. Cette campagne ne se fera sur Facebook ou sur internet puisqu'on vise les personnes qui n'utilisent pas ces moyens. Ce sera une campagne plus classique dans les métros pour atteindre les personnes éloignées du numérique et essayer de les inviter à participer à cette stratégie, s'adresser aux associations de terrain et aux espaces publics numériques pour qu'ils saisissent cette occasion d'améliorer leur capacité d'utiliser ces outils.

## II. Discussion générale

Mme Margaux De Ré salue la démarche du Gouvernement quant à ce plan attendu par toutes et tous. Il s'inscrit dans une dynamique qui émerge de plus en plus ces dernières années. En 2016, l'Organisation des nations-unies consacrait l'accès à internet comme un besoin essentiel et un droit humain. La crise a mis en lumière l'importance d'un accès à internet. Elle a aussi montré que la connectivité ne suffit pas et la nécessité d'un accompagnement humain pour cette modernité qui s'inscrit dans le quotidien des personnes en fracture numérique.

Dans un récent rapport européen, la Belgique occupe la neuvième place et a tendance à stagner. Les questions de connectivité figurent parmi les points forts reconnus à notre pays, les entreprises étant assez exemplaires. Le point faible se situe au niveau des services publics et de l'administration en ligne. Le plan proposé répond assez bien à cet impératif. La députée salue la méthodologie sous-jacente au plan avec le CIRB parce qu'elle rend le plan très transversal avec à la fois des éléments de sensibilisation comme le printemps du numérique, le women code festival, initiatives à pérenniser et des événements décentralisés ancrés dans le terrain. Cet équilibre entre des initiatives régionales grand public et des événements sur mesure en fonction des réalités de chaque quartier doit être conservé.

L'oratrice souligne l'intérêt de former le personnel des administrations parce que le passage au télétravailler s'est avéré particulièrement difficile pour certains, alors qu'ils constituent un excellent point de contact pour la population. Elle se réjouit que chacun dispose des compétences de base

Brussels Digital Act zal staan.

Bovendien zal een centrale plaats worden toebedeeld aan de coördinatie van de digitale inclusie, teneinde de banden die tijdens de opmaak van dit plan tussen de verschillende actoren zijn gesmeed, in stand te houden, dit gefragmenteerde werk voort te zetten en de resultaten van de strategie samen op te volgen. Met de extra toegekende middelen werd in samenwerking met de Koning Boudewijnstichting een projectoproep ten bedrage van 400.000 euro gelanceerd voor innovatieve projecten van digitale toegankelijkheid. Die kan niet enkel betrekking hebben op openbare computerruimtes, maar op elk project van een vereniging met een originele innovatieve aanpak.

Ten slotte komt er een bewustmakingscampagne voor het grote publiek, vooral gericht op digibeten. Deze campagne zal niet via Facebook of op het internet gevoerd worden, omdat ze net gericht is op mensen die deze middelen niet gebruiken. Het wordt een meer traditionele campagne via de metro, om mensen te bereiken die niet thuis zijn in de digitale wereld en hen uit te nodigen deel te nemen aan deze strategie door contact op te nemen met de verenigingen op het terrein en de openbare computerruimtes teneinde hun vaardigheden om met deze tools te werken, te ontwikkelen.

## II. Algemene bespreking

Mevrouw Margaux De Ré is verheugd dat de regering dit plan, waar iedereen naar heeft uitgekeken, heeft aangepakt. Het maakt deel uit van een dynamiek die de laatste jaren steeds meer opkomt. In 2016 verklaarden de Verenigde Naties dat toegang tot internet een essentiële behoefte en een mensenrecht is. De crisis heeft het belang van internettoegang duidelijk gemaakt. Ze heeft ook aangetoond dat connectiviteit niet genoeg is, en dat we menselijke ondersteuning moeten bieden voor deze hedendaagse technologie, die deel uitmaakt van het dagelijkse leven van mensen die het slachtoffer zijn van de digitale kloof.

In een recent Europees rapport staat België op de negende plaats en neigt het naar stagnatie. Connectiviteit is een van de erkende sterke punten van ons land, en de bedrijven zijn behoorlijk toonaangevend. Het zwakke punt zijn de online overheidsdiensten en administratie. Het voorgestelde plan beantwoordt vrij goed aan die vereiste. De volksvertegenwoordigster waardeert de methodologie die aan het plan ten grondslag ligt, samen met het CIBG, omdat het plan hierdoor zeer transversaal is, met zowel bewustmakingselementen zoals de Digitale Lente en het Women Code Festival, initiatieven die een permanent karakter moeten krijgen, als gedecentraliseerde evenementen die verankerd zijn op het terrein. Dit evenwicht tussen gewestelijke initiatieven voor het grote publiek en evenementen die op de realiteit van elke wijk zijn afgestemd, moet behouden blijven.

De spreekster benadrukt het belang van het opleiden van het administratieve personeel, omdat de overgang naar telewerken voor sommigen bijzonder moeilijk is gebleken, terwijl het een uitstekend aanspreekpunt voor de bevolking is. Zij is blij dat iedereen over de basisvaardigheden beschikt om

pour utiliser tout l'attrait numérique. Dans le futur, si des personnes qui ont travaillé dans le secteur public peuvent voir reconnues leurs compétences lorsqu'elles changent de carrière, c'est vertueux pour les administrations.

En ce qui concerne le plan proprement dit, le travail titanesque réalisé par les espaces publics numériques représente 6.000 heures de formation annuelle, ce qui est énorme par rapport à d'autres régions. Tout ça avec des moyens parfois assez restreints. Aujourd'hui, ce dont manque le plus les espaces publics numériques, c'est d'animateurs formés. En général, leur engagement repose sur des contrats de réinsertion professionnelle ou de bénévolat, ce qui prive les usagers qui se tourneront vers les espaces publics numériques d'avoir des personnes formées à long terme.

Sur la question du financement structurel de ces espaces publics numériques, qu'est-il prévu pour pérenniser certains emplois ? Le fait d'avoir des emplois en réinsertion professionnelle est précieux mais généralement ce sont des contrats très courts. Pour donner de la vie au cœur de l'espace public numérique, il faut une personne formée, qui restera sur le long terme et sera en réseau avec les autres espaces publics numériques.

Concernant leur financement, des nouveautés sont-elles prévues suite au plan ? Des moyens spécifiques sont-ils destinés aux espaces publics numériques ? Pourquoi ne pas envisager un système de cofinancement des espaces publics numériques comme c'est dans d'autres régions où le soutien régional augmente un financement local ?

À propos du test numérique, quid des personnes qui sont en telle fracture numérique qu'elles ne peuvent même pas se livrer à un tel exercice ? L'idée est de raccrocher ces publics totalement déconnectés mais on ne peut pas y arriver par le numérique on ne sait même pas les attraper puisqu'ils n'utilisent pas ces outils.

Le groupe Ecolo se réjouit de la dimension écologique dans le volet d'éducation citoyenne. Cependant, il semble que rien ne figure dans les actions concrètes.

Sur la gouvernance digitale, Ecolo partage la volonté de former les personnes aux outils du numérique mais s'interroge quant à la part de logiciels libres auxquels les citoyens seraient formés afin de ne pas les enfermer dans des solutions propriétaires qu'ils ne pourront pas se procurer plus tard en raison du prix des licences. Comment encourager des pratiques numériques positives en phase avec l'univers du libre ?

Concernant les appels à projets en lien avec la Fondation roi Baudouin, Ecolo se réjouit de ces appels à projets qui ne se limitent pas aux acteurs du numérique, permettant à tout acteur d'apporter sa contribution.

Au sujet des critères de sélection, le jury à la fois est constitué par le CIRB et la Fondation roi Baudouin. Des critères spécifiques sont-ils intégrés afin de soutenir des projets vertueux, en phase avec la politique générale de la

de hele digitale uitrusting te gebruiken. Als de vaardigheden van personen die in de publieke sector hebben gewerkt in de toekomst erkend kunnen worden wanneer zij van loopbaan veranderen, is dat positief voor de overheidsdiensten.

Wat het plan zelf betreft, vertegenwoordigt het titanenwerk dat door de openbare computerruimten wordt verricht 6.000 opleidingsuren per jaar, wat enorm is in vergelijking met andere gewesten. Dit alles met soms erg beperkte middelen. Vandaag de dag ontbreekt het de openbare computerruimten vooral aan goed opgeleide begeleiders. Over het algemeen worden zij aangeworven op basis van herinschakelingscontracten of vrijwilligerswerk, wat betekent dat gebruikers die een beroep doen op de openbare computerruimten geen langdurig opgeleid personeel ter beschikking hebben.

Welke plannen zijn er om sommige banen een blijvend karakter te geven met betrekking tot de structurele financiering van deze openbare computerruimten? Het is waardevol om herinschakelingsbanen te hebben, maar over het algemeen gaat het om zeer korte contracten. Om het hart van de openbare computerruimten leven in te blazen, is er een opgeleid persoon nodig die voor lange tijd blijft en een netwerk vormt met de andere openbare computerruimten.

Zijn er nieuwe plannen voor de financiering van deze ruimten als gevolg van het plan? Zijn er specifieke middelen uitgetrokken voor de openbare computerruimten? Waarom wordt er geen systeem van cofinanciering van de openbare computerruimten overwogen, zoals het geval is in andere gewesten waar de gewestelijke steun een lokale financiering aanvult?

Wat met personen die zo van de digitale wereld zijn afgesloten dat ze zo'n digitale test niet eens kunnen doen? Het idee is om deze volledig afgesloten doelgroepen weer aan te sluiten, maar we kunnen dit niet digitaal doen - we kunnen ze niet eens bereiken omdat ze deze tools niet gebruiken.

De Ecolofractie is verheugd over de ecologische dimensie in het gedeelte over burgereducatie. Er lijkt echter niets in de concrete acties te staan.

Met betrekking tot het digitale bestuur deelt Ecolo de wens om mensen op te leiden in digitale tools, maar vraagt de partij zich af in welke mate burgers zouden worden opgeleid in gratis software, om ze niet vast te verankeren in commerciële oplossingen die ze later niet meer kunnen aanschaffen wegens de prijs van de licenties. Hoe kunnen positieve digitale praktijken worden aangemoedigd die in lijn zijn met de wereld van de open source?

Ecolo is verheugd over de projectoproepen in samenwerking met de Koning Boudewijnstichting, die niet beperkt zijn tot de digitale spelers, zodat elke speler een bijdrage kan leveren.

Wat de selectiecriteria betreft, bestaat de jury uit zowel het CIBG als de Koning Boudewijnstichting. Zijn er specifieke criteria opgenomen om nuttige projecten te steunen die in lijn zijn met het algemene beleid van het gewest? Heeft de

Région ? Le ministre s'est-il assuré qu'il n'y avait pas de possibilité pour de grands acteurs de l'informatique de mettre la main sur ces appels à projets destinés à favoriser des initiatives plus locales et à dimension bruxelloise.

Enfin, concernant le suivi, la réalisation d'un baromètre va dans le bon sens.

**M. Marc-Jean Ghysse**s rappelle que PS a manifesté ses préoccupations quant à la fracture numérique à Bruxelles. Le secteur public, singulièrement la Région, s'efforce de toujours laisser le choix entre la voie numérique et la voie traditionnelle pour les interactions avec le citoyen. Il n'en va pas de même dans le secteur privé où l'on constate une course à la numérisation avec ou contre le client. Lors de la présentation du plan Easy way, le ministre a souligné que les banques enregistraient un taux d'utilisation des services digitaux à hauteur de 75 %. La suppression des agences bancaires au profit du homebanking et des applications pour smartphones est un exemple de cette numérisation en marche, forcée, qui laisse beaucoup de monde au bord du chemin. Le PS s'opposera toujours au fait de laisser certains au bord du chemin.

Le plan prévoit une série de propositions qui vont clairement dans la bonne direction. Le PS souligne aussi l'action du Gouvernement pour la connexion des écoles bruxelloises à travers l'installation de la fibre optique. Enfin, les espaces publics numériques représentent l'outil privilégié pour lutter contre la fracture numérique découlant de la fracture sociale. La crise sanitaire a montré qu'en cas de confinement les espaces publics numériques sont paralysés et la seule issue restante est le matériel informatique et la connexion à internet à la maison ou dans l'espace public. Le plan prévoit des actions en ce sens mais certaines incertitudes demeurent concernant ces espaces publics numériques. Par ailleurs, le réseau Caban représentant les espaces publics numériques souligne le manque de soutien structurel à leur égard. À l'inverse du modèle wallon, seul un soutien matériel leur est fourni par le biais du CIRB et leur pérennité financière n'est assurée qu'à coup de projets ponctuels, budgets marginaux ou subsides limités dans le temps.

Le plan précise que les chercheurs d'emploi sont les personnes ayant le plus recours aux espaces publics numériques. Qu'en est-il de l'utilisation par les autres acteurs, notamment les personnes en situation de handicap ou les seniors qui éprouvent des difficultés de déplacement. Les seniors représentent un des publics les plus touchés par cette exclusion numérique mais sont aussi un des publics les plus difficiles à atteindre et former en raison de leurs difficultés de déplacement. La solution des espaces publics numériques présente donc des difficultés pour ce public. Parmi les actions préconisées dans le plan, les espaces publics numériques seront encouragés à développer des actions mobiles au sein des homes, des maisons de repos ou même à domicile ou encore des formations organisées sur l'utilisation par les seniors des applications bancaires, des services publics en ligne et la cyber sécurité. Qu'en est-il de la communication à ce propos et comment les espaces publics numériques pourront-ils identifier les seniors qui vivent encore seuls, les sensibiliser et les former au numérique ?

minister ervoor gezorgd dat grote IT-spelers niet de hand kunnen leggen op deze projectoproepen, die bedoeld zijn om meer lokale initiatieven met een Brusselse dimensie aan te moedigen?

Wat ten slotte de follow-up betreft, is het creëren van een barometer een stap in de goede richting.

**De heer Marc-Jean Ghysse**s herinnert eraan dat de PS haar bezorgdheid heeft geuit over de digitale kloof in Brussel. De publieke sector, in het bijzonder het gewest, probeert altijd een keuze te bieden tussen digitale en traditionele kanalen voor de interacties met burgers. Dit is niet het geval in de privésector, waar er een digitaliseringsrace is, met of zonder de klant. Tijdens de presentatie van het plan Easy Way wees de minister erop dat banken een gebruikspercentage van 75% noteerden voor digitale diensten. Het afschaffen van bankkantoren ten gunste van homebanking en smartphone-applicaties is een voorbeeld van deze gedwongen digitalisering, die veel mensen aan de kant laat staan. De PS zal zich altijd verzetten tegen het aan de kant laten staan van sommige mensen.

Het plan bevat een reeks voorstellen die duidelijk in de goede richting gaan. De PS benadrukt ook de inspanningen van de regering om Brusselse scholen aan te sluiten door glasvezel te installeren. Tot slot zijn de openbare computerruimten het instrument bij uitstek om de digitale kloof, die voortkomt uit de sociale kloof, te bestrijden. De gezondheidscrisis heeft aangetoond dat de openbare computerruimten tijdens een lockdown lamgelegd worden en dat de enige oplossing het gebruik van computerapparatuur en een internetverbinding thuis of in de openbare ruimte is. Het plan bevat maatregelen op dit gebied, maar bepaalde onzekerheden blijven bestaan met betrekking tot deze openbare computerruimten. Bovendien benadrukt het Caban-netwerk, dat de openbare computerruimten vertegenwoordigt, het gebrek aan structurele steun hiervoor. In tegenstelling tot het Waalse model krijgen ze alleen materiële steun van het CIBG, en hun financiële voortbestaan wordt alleen verzekerd door eenmalige projecten, marginale budgetten of subsidies van beperkte duur.

In het plan staat dat werkzoekenden het meest gebruikmaken van de openbare computerruimten. Hoe zit het met het gebruik door andere groepen, met name personen met een handicap of senioren die moeite hebben om zich te verplaatsen? Senioren behoren tot de groepen die het meest getroffen worden door digitale uitsluiting, maar zijn ook een van de moeilijkst te bereiken en op te leiden groepen omwille van hun moeilijkheden om zich te verplaatsen. De oplossing van de openbare computerruimten levert dus problemen op voor deze groep. Een van de acties in het plan is het aanmoedigen van openbare computerruimten om mobiele activiteiten te ontwikkelen in instellingen, rusthuizen of zelfs thuis, en om cursussen te organiseren over het gebruik van bankapplicaties, online overheidsdiensten en cyberveiligheid door senioren. Wat met de communicatie hieromtrent, en hoe zullen de openbare computerruimten de senioren die alleen wonen kunnen identificeren, sensibiliseren en ze digitale vaardigheden aanleren?

L'urgence de la situation, l'ampleur de la tâche et le constat posé par la Caban n'implique-t-il pas une réponse plus structurelle concernant les espaces publics numériques qu'un appel à projets ponctuel ou la recherche de subventions fédérales ou européennes ? Quand les projets qui doivent être rentrés pour le 1er avril ont-ils été lancés ?

Cette absence de financement structurel était inscrite au sein du précédent plan d'inclusion numérique. Il était également prévu que la coordinatrice soumette une proposition détaillée du financement dans le courant de l'année 2019. Étant donné qu'aucun financement structurel n'est prévu au sein du nouveau plan, doit-on en conclure que la note de la coordinatrice n'allait pas dans ce sens ? Où en est la réflexion sur ce point ? De manière plus générale, concernant ce précédent plan d'inclusion numérique, quel est le bilan du plan d'action approuvé en 2018 par le Gouvernement ? Les objectifs du plan ont-ils été majoritairement réalisés ? Dans l'affirmative ou la négative, pourquoi ? Quels sont les correctifs que le ministre y apportera ?

Ce plan prévoyait également la nomination d'une coordonnatrice inclusion numérique au sein du CIRB. A-t-elle été engagée ? Quel contact le ministre a-t-il avec la coordinatrice en charge de ces projets ? A-t-elle été associée à l'élaboration du plan présenté ? Quel sera son rôle à l'avenir ? Quelles seront les actions concrètes qui lui seront demandées ?

Concernant plus spécifiquement le recours à des financements fédéraux européens prévus à l'action 35, qu'en est-il exactement et ces subventions seront-elles suffisantes pour garantir la pérennité des espaces publics numériques ? La déclaration de politique régionale prévoit la création d'une cellule stratégique au sein de Bruxelles International qui aurait pour but d'articuler les différents fonds financiers européens et Feder. Comment cette action 35 s'y intégrera-t-elle ?

Quelles seront les actions permettant une mise à disposition plus massive de matériel informatique au public socialement précarisé ? Quelles initiatives le ministre mettra-t-il en place au moyen de ses compétences en matière d'économie sociale ?

L'action 59 prévoit une sensibilisation à la fracture numérique dans les CPAS et la formation des assistants sociaux afin d'aider leurs visiteurs souffrant d'exclusion numérique. Une série de CPAS bruxellois ont déjà développé des chèques informatique permettant d'accueillir du matériel reconditionné. Outre la sensibilisation, ne serait-il pas bon de prévoir un soutien structurel pour une généralisation de cette bonne pratique ?

Concernant les demandeurs d'emploi, le PS salue une série d'actions visant à améliorer leurs compétences, notamment de base en matière informatique. Idéalement, il faudrait une formation une formation complète en informatique avec validation de compétence pour chaque demandeur d'emploi. C'est la philosophie générale de l'action 38. Quelles actions seront menées à cet égard ? Un

Vereist de dringendheid van de situatie, de omvang van de taak en de vaststellingen van Caban geen structureler antwoord inzake de openbare computerruimten dan een eenmalige projectoproep of het zoeken naar federale of Europese subsidies? Wanneer werden de projecten die tegen 1 april ingediend moesten zijn, gelanceerd?

Dit gebrek aan structurele financiering was opgenomen in het vorige plan voor digitale inclusie. Er was ook gepland dat de coördinatrice in de loop van 2019 een gedetailleerd voorstel voor de financiering zou indienen. Moeten we, gezien het feit dat er in het nieuwe plan niet in structurele financiering is voorzien, hieruit besluiten dat de nota van de coördinatrice niet in deze richting ging? Hoever staat het denkwerk over dit punt? Wat is, met betrekking tot dit vorige plan voor digitale inclusie, de algemene balans van het actieplan dat in 2018 door de regering werd goedgekeurd? Werden de doelstellingen van het plan grotendeels gehaald? Zo ja, waarom? Zo niet, waarom niet? Welke verbeteringen zal de minister erin aanbrengen?

Het plan voorzag ook in de benoeming van een coördinatrice voor digitale inclusie bij het CIBG. Werd zij in dienst is genomen? Welk contact heeft de minister met de coördinatrice die verantwoordelijk is voor deze projecten? Was zij betrokken bij het opstellen van het voorgestelde plan? Wat zal haar rol in de toekomst zijn? Welke concrete acties zullen van haar worden gevraagd?

Hoe zit het meer bepaald met het beroep op Europese federale subsidies waarin actie 35 voorziet, en zullen die subsidies volstaan om het voortbestaan van de openbare computerruimten te garanderen? In de gewestelijke beleidsverklaring wordt voorzien in de oprichting van een strategische cel bij Brussels International, die tot doel zou hebben de verschillende Europese fondsen en EFRO-financieringsfondsen op elkaar af te stemmen. Hoe zal actie 35 hierin passen?

Wat zal er gedaan worden om meer computerapparatuur beschikbaar te stellen voor de sociaal kwetsbare doelgroepen? Welke initiatieven zal de minister met zijn bevoegdheden opzetten op het gebied van sociale economie?

Actie 59 omvat de bewustmaking van de OCMW's over de digitale kloof en de opleiding van de maatschappelijk werkers om hun bezoekers die het slachtoffer zijn van digitale uitsluiting te helpen. Een aantal OCMW's in Brussel hebben al computercheques ontwikkeld voor gereviseerde apparatuur. Zou het geen goed idee zijn om naast bewustmaking ook structurele steun te bieden om ervoor te zorgen dat deze goede praktijk algemeen wordt toegepast?

Met betrekking tot werkzoekenden is de PS ingenomen met een reeks maatregelen die gericht zijn op het verbeteren van hun vaardigheden, met name basisvaardigheden op het gebied van informatica. Idealiter zouden alle werkzoekenden een volledige IT-opleiding moeten krijgen met een validatie van hun competenties. Dit is de algemene filosofie achter actie 38. Welke maatregelen zullen in dit verband worden



objectif en termes de validation de compétences est-il fixé ? Ceci aurait-il aussi vocation à s'appliquer aux usagers des CPAS, par exemple aux travailleurs soumis au statut de l'article 60 ?

**M. Marc Loewenstein**, grand partisan de la smart city, salue les avancées réalisées par ce plan. Bruxelles et ses administrations ne doivent pas manquer cette opportunité du big data et de la réalité virtuelle au bénéfice de tous. Une partie des bruxellois éprouve des difficultés à utiliser ces outils numériques. Il est donc impératif de soutenir face à la fracture numérique ce public en difficulté dont les profils peuvent fortement varier. A cet égard, le choix du terme « appropriation » dans la dénomination de ce plan, prend tout son sens.

L'orateur se réjouit de l'augmentation des effectifs de la cellule coordination horizon numérique du CIRB qui passe de 0,5 ETP à 2 ETP et les deux ETP chez Easy brussels. On passe d'une région qui mobilisait très peu de ressources humaines sur ce dossier à une région mieux dotée et organisée dans une vision transversale. Ensuite, il salue le Brussels Digital Act qui imposera à chaque administration de prévoir un accompagnement à l'appropriation numérique lors de la création de chaque nouveau service public digitalisé avec des recommandations à destination des développeurs IT pour qu'ils tiennent compte, en amont, des usagers éloignés du numérique. Il souligne l'importance de la mise en place d'un mécanisme de financement bien plus important qu'auparavant puisqu'il est question de minimum 900.000 euros par an, au lieu 150.000 euros, complété aussi par d'autres sources de financement comme le plan de relance, des liens avec des initiatives wifi brussels. La collaboration avec la Fondation roi Baudouin et la création d'un écosystème d'appropriation du numérique suite au lancement de l'appel à projets de cette fondation pour 400.000 euros constitue un autre motif de satisfaction. Enfin la replanification de tous les spots wifis de la Région puisqu'on passera d'un déploiement orienté tourisme à un déploiement davantage orienté vers un public précarisé.

Le plan mentionne la constitution d'un écosystème le plus large possible d'acteurs responsabilisés et impliqués dans la transformation numérique au profit des Bruxellois. Comment assurer concrètement la constitution de cet écosystème ? Une collaboration institutionnalisée est-elle envisagée ?

Dans une optique de transversalité, la coordination inclusion numérique du CIRB bénéficiera-t-elle d'un soutien complémentaire ? Dans l'affirmative, de quel service et sur quelle base ?

Enfin, le plan se réfère au Brussels Digital Act. Les moyens financiers dégagés annuellement dans le cadre du plan sont-ils suffisants pour assurer cet objectif ?

**Mme Soetkin Hoessen** souligne que la fracture numérique constitue un défi pour notre société, comme la crise du covid l'a encore mis en évidence. Les banques prestent presque exclusivement des services en ligne,

genomen? Is er een doelstelling vastgesteld met betrekking tot het valideren van competenties? Zou dit ook kunnen worden toegepast op OCMW-klanten, bijvoorbeeld werknemers met een artikel 60-statuut?

**De heer Marc Loewenstein**, een groot voorstander van de smart cities, is verheugd over de vooruitgang die met dit plan wordt geboekt. Brussel en de Brusselse besturen mogen deze kans om big data en virtual reality in te zetten voor iedereen niet laten liggen. Een deel van de Brusselaars heeft het moeilijk om deze digitale tools te gebruiken. Het is dus absoluut noodzakelijk om doelgroepen in moeilijkheden, waarvan het profiel sterk kan variëren, te ondersteunen in het licht van de digitale kloof. In dit opzicht is de keuze van de term 'toegankelijkheid' in de naam van dit plan heel logisch.

De spreker verwelkomt de personeelsuitbreiding bij de coördinatiecel digitale horizon van het CIBG, van 0,5 VTE naar 2 VTE's, en de twee VTE's bij Easy Brussels. We gaan van een gewest dat heel weinig personeel inzette voor deze kwestie naar een gewest dat beter uitgerust en georganiseerd is vanuit een transversale visie. Vervolgens verwelkomt hij de Brussels Digital Act, die elke administratie zal verplichten om bij de oprichting van elke nieuwe digitale overheidsdienst ondersteuning te bieden voor digitale toegankelijkheid, met aanbevelingen voor IT-ontwikkelaars zodat zij vooraf rekening houden met gebruikers die ver verwijderd zijn van de digitale technologie. Hij benadrukt dat het belangrijk is om een veel groter financieringsmechanisme in te voeren dan voorheen, met een minimum van 900.000 euro per jaar in plaats van 150.000 euro, aangevuld met andere financieringsbronnen zoals het herstelplan en verbindingen met de initiatieven wifi.brussels. Een andere bron van voldoening is de samenwerking met de Koning Boudewijnstichting en de oprichting van een ecosysteem voor digitale toegankelijkheid na het uitschrijven van een projectoproep door deze stichting voor 400.000 euro. Tot slot is er de herziening van alle wifispots in het gewest, waarbij een verschuiving zal plaatsvinden van een op toerisme gerichte uitrol naar een uitrol die meer gericht is op een kwetsbare doelgroep.

Het plan vermeldt de oprichting van een zo ruim mogelijk ecosysteem van actoren die verantwoordelijk zijn voor en betrokken zijn bij de digitale transformatie ten voordele van de Brusselaars. Hoe kan dit ecosysteem concreet worden opgezet? Wordt een geïnstitutionaliseerde samenwerking overwogen?

Krijgt de coördinatie van de digitale inclusie van het CIBG extra steun met het oog op de transversaliteit? Zo ja, van welke dienst en op welke basis?

Tot slot verwijst het plan naar de Brussels Digital Act. Zijn de financiële middelen die jaarlijks in het kader van het plan worden vrijgemaakt voldoende om deze doelstelling te verwezenlijken?

**Mevrouw Soetkin Hoessen** wijst erop dat de digitale kloof een uitdaging is voor onze samenleving, zoals de coronacrisis nog maar eens heeft aangetoond. Banken bieden bijna uitsluitend online diensten aan, waardoor een groot deel

excluant de ce fait une grande partie des Bruxellois. Une grande partie des demandeurs d'emploi est plus difficile à atteindre en raison de leur manque de compétences numériques. Beaucoup d'enseignants ont remarqué que les élèves ne disposaient pas tous à domicile du matériel nécessaire ou d'une connexion internet stable. D'un côté, il y a le manque d'accès à du matériel, d'autre part quand ils ont le matériel, ils n'ont pas toujours la possibilité de l'utiliser d'une manière optimale.

Il ressort d'une étude de la Fondation roi Baudouin qu'un tiers des ménages à bas revenu ne dispose pas d'une connexion internet. Près de 40 % de la population belge a de faibles compétences numériques. Il reste donc encore beaucoup de travail pour résoudre ce problème qui ne doit pas être sous-estimé. En outre, ce fossé digital peut conduire à des inégalités financières, par exemple vu les coûts supplémentaires lors de l'utilisation de chèque papier, de cartes prépayées, des tarifs d'opérateurs internet plus chers qu'une connexion wifi. L'oratrice se réjouit que le ministre travaille avec wifi.brussels vers des groupes précarisés et développe le réseau sur la base des besoins des Bruxellois et pas seulement du tourisme.

L'inclusion digitale est essentielle pour veiller à ce que les inégalités socio-économiques existantes ne se creusent pas davantage. Pour sortir de cette fracture numérique, différents aspects doivent être combinés comme repris dans les actions du plan. L'intervenante salue la prise en considération de groupes cibles, comme les jeunes avec les fake news et la cyberviolence ou encore les personnes âgées qui ont un sentiment d'exclusion en raison de leur méconnaissance du numérique. Le ministre a également mentionné la prise en compte de l'intersectionnalité.

La question de la mesure a également été abordée avec ce baromètre qui sera réalisé. Comment mesurer le travail sur les différents groupes spécifiques ?

Plus particulièrement en ce qui concerne le groupe cible des femmes, abordé dans le plan, l'oratrice se réjouit de l'existence d'actions spécifiques et de la collaboration avec women in tech, les hommes dominent encore les métiers en lien avec les sciences, la technologie, l'ingénierie et les mathématiques. Davantage de femmes sont nécessaires pour construire notre vivre ensemble digital. Il importe de veiller à ce que les inégalités ne s'accroissent pas.

Les associations présentes sur le terrain s'interrogent à propos des moyens humains, du matériel pour agir au moyen de subsides fédéraux ou européens. Elles sont occupées avec leur projet social et n'ont pas de temps à consacrer à un traitement administratif laborieux. Comment ce soutien sera-t-il développé ? Un point de contact spécifique sera-t-il prévu ?

La problématique de l'appropriation du numérique est liée à l'enseignement, à la lutte contre la pauvreté, à la mobilité, etc. Comment en tenir compte de cette transversalité et quels seront les différents partenaires ? Comment les autres ministres du Gouvernement régional et des autres niveaux,

van de Brusselaars wordt uitgesloten. Een groot deel van de werkzoekenden is moeilijker te bereiken door hun gebrek aan digitale vaardigheden. Veel leerkrachten hebben gemerkt dat niet alle leerlingen thuis over de nodige apparatuur of een stabiele internetverbinding beschikken. Enerzijds is er een gebrek aan toegang tot apparatuur, en anderzijds hebben ze niet altijd de mogelijkheid om de apparatuur optimaal te gebruiken als ze deze wel hebben.

Uit een studie van de Koning Boudewijnstichting blijkt dat een derde van de gezinnen met een laag inkomen geen internetverbinding heeft. Bijna 40% van de Belgische bevolking heeft geringe digitale vaardigheden. Er is dus nog veel werk aan de winkel om dit niet te onderschatten probleem op te lossen. Bovendien kan deze digitale kloof leiden tot financiële ongelijkheden, bijvoorbeeld door de extra kosten die gepaard gaan met het gebruik van papieren cheques, prepaid kaarten en tarieven van internetproviders die duurder zijn dan een wifi-verbinding. De spreekster is verheugd dat de minister samenwerkt met wifi.brussels om zich te richten op kwetsbare groepen en het netwerk ontwikkelt op basis van de behoeften van de Brusselaars, en niet alleen van het toerisme.

Digitale inclusie is essentieel om ervoor te zorgen dat bestaande sociaaleconomische ongelijkheden niet verder toenemen. Om deze digitale kloof te overbruggen, moeten verschillende aspecten gecombineerd worden, zoals in de acties van het plan wordt uiteengezet. De spreekster is ingenomen met de aandacht die wordt besteed aan doelgroepen zoals jongeren, met fake news en cybergeweld, of ouderen, die zich buitengesloten voelen door hun gebrek aan digitale geletterdheid. De minister noemde ook het in aanmerking nemen van de intersectionaliteit.

De kwestie van het meten kwam ook aan bod met de barometer die zal worden ontwikkeld. Hoe kan het werk voor de verschillende specifieke groepen worden gemeten?

Meer specifiek met betrekking tot de doelgroep van vrouwen, die in het plan aan bod komt, verwelkomt de spreekster het bestaan van specifieke maatregelen en de samenwerking met 'women in tech', aangezien mannen nog steeds de overhand hebben in beroepen die te maken hebben met wetenschap, technologie, ingenieurswetenschappen en wiskunde. Er zijn meer vrouwen nodig om ons digitaal samenleven op te bouwen. Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat de ongelijkheid niet toeneemt.

De verenigingen die in het veld werkzaam zijn, stellen zich vragen over het personeel en het materiaal om actie te ondernemen met behulp van federale of Europese subsidies. Ze zijn druk bezig met hun sociale projecten en hebben geen tijd om zich bezig te houden met moeizame administratieve afhandelingen. Hoe zal deze ondersteuning worden ontwikkeld? Komt er een specifiek contactpunt?

De kwestie van digitale toegankelijkheid houdt verband met onderwijs, armoedebestrijding, mobiliteit enzovoort. Hoe kan rekening worden gehouden met deze transversaliteit en wie zullen de verschillende partners zijn? Hoe worden de andere ministers van de gewestregering en van de andere

Communautés et communes, sont-ils concernés par le développement de ce plan ?

**M. David Leisterh** salue ce plan attendu. Le ministre avait une obligation de moyens qu'il a remplie puisque beaucoup de moyens prévus. Vu les ambitions de ce plan, le ministre s'impose-t-il une obligation de résultat par rapport à la réduction de la fracture numérique d'ici la fin de la législature, même si la collecte de résultats n'est pas aisée en la matière ?

L'orateur constate que le ministre a réussi à réunir différents acteurs publics. Le CIRB jouera un rôle de coordinateur. Quelle sera sa capacité d'ingérence ou non ? Si une structure locale qui ne participe pas suffisamment à l'effort, quel est le levier légal disponible pour tenter que les forces bien le plus possible mises en commun ? En termes de moyens financiers, seront-ils suffisants ?

Beaucoup d'acteurs principalement publics sont coordonnés. Un pont est-il prévu avec une plateforme d'acteurs privés ou est-ce plus compliqué ? L'approche numérique ne se borne pas aux acteurs publics. Le ministre fait-il un lien en matière d'obligation de résultat entre cette numérisation auprès des personnes les plus précarisées et une remise à l'emploi, pour autant qu'une telle obligation soit mesurable ? Une évaluation des résultats dans ce cadre est-elle envisageable ?

**Mme Véronique Lefrancq** souligne l'importance actuelle de l'inclusion numérique, que ce soit vers la digitalisation de la société ou des services publics ou dans la crise sanitaire. En l'espace de quelques mois, nous sommes passés d'une société où on pouvait prendre rendez-vous, discuter en face à face notamment au niveau de l'emploi, remplir des factures, demander des aides, s'inscrire au chômage, obtenir un entretien avec un conseiller Actiris.

Parmi les éléments positifs, l'intervenante relève les soixante actions, les quatre axes, le souci de la transversalité, l'importance de dissocier les procédures des acteurs, la mise en place d'un code de déontologie garantissant le respect de la vie privée et la confiance entre l'opérateur et le citoyen, l'importance de l'éthique des acteurs multimédia, l'accompagnement des acteurs dans le dernier axe et l'établissement d'une cartographie.

Par contre, à aucun endroit du plan, on ne dresse le tableau de la situation actuelle dans la Région. Pire dans l'un des points, le ministre souhaite évaluer la situation. N'eût-il pas été plus pertinent d'effectuer un état des lieux avant de prendre certaines mesures ?

Sur les mesures touchant tous les segments de la problématique, il n'y a aucune indication de budget permettant de voir les moyens supplémentaires alloués à cette politique. Le ministre ayant mentionné l'augmentation du budget, quelle est la ventilation des dépenses selon les axes du plan ?

niveaux, gemeenschappen en gemeenten, betrokken bij de ontwikkeling van dit plan ?

**De heer David Leisterh** is blij met dit langverwachte plan. De minister had een inspanningsverplichting, die hij is nagekomen, aangezien er veel middelen zijn vrijgemaakt. Heeft de minister zich, gezien de ambities van dit plan, gebonden aan een resultaatverplichting met betrekking tot het dichten van de digitale kloof voor het einde van de zittingsperiode, ook al is het niet eenvoudig om op dit gebied resultaten te boeken ?

De spreker stelt vast dat de minister erin geslaagd is om verschillende publieke spelers samen te brengen. Het CIBG zal een coördinerende rol spelen. Wat zal zijn capaciteit zijn om al dan niet in te grijpen ? Als een lokale structuur niet voldoende bijdraagt aan de inspanning, welke wettelijke hefboom is er dan om te proberen de krachten zoveel mogelijk te bundelen ? Zullen de financiële middelen volstaan ?

Veel voornamelijk publieke spelers worden gecoördineerd. Is er voorzien in een samenwerking met een platform van private spelers, of is dat ingewikkelder ? De digitale aanpak blijft niet beperkt tot publieke spelers. Maakt de minister een verband in termen van resultaatverplichting tussen deze digitalisering van de meest kwetsbare personen en een wedertewerkstelling, voor zover een dergelijke verplichting meetbaar is ? Is het mogelijk om de resultaten in deze context te evalueren ?

**Mevrouw Véronique Lefrancq** benadrukt het grote belang van digitale inclusie, of het nu gaat om de digitalisering van de maatschappij of openbare diensten, of om de crisis in de gezondheidszorg. In een paar maanden tijd zijn we moeten overschakelen naar een andere maatschappij dan de maatschappij waarin mensen afspraken konden maken, face-to-face konden praten, in het bijzonder over tewerkstelling, facturen konden invullen, steun konden aanvragen, zich als werkloze konden laten registreren en een gesprek met een adviseur van Actiris konden krijgen.

De spreker heeft het ook over de positieve elementen, met name de zestig acties, de vier pijlers, het streven naar transversaliteit, het belang om de procedures los te koppelen van de actoren, de invoering van een deontologische code die het respect voor de persoonlijke levenssfeer en het vertrouwen tussen de operator en de burger garandeert, het belang van de ethiek van multimedia-actoren, de ondersteuning van actoren in de laatste pijler en een cartografie.

Nergens in het plan wordt echter een overzicht gegeven van de huidige situatie in het gewest. Erger nog, in een van de punten wil de minister de situatie evalueren. Zou het niet beter zijn geweest om de situatie te evalueren alvorens bepaalde maatregelen te nemen ?

Wat de maatregelen betreft die betrekking hebben op alle segmenten van het probleem, is er geen indicatie van de begroting die ons in staat stelt om de extra middelen voor dit beleid te zien. De minister heeft het over een verhoging van de begroting. Wat is de uitsplitsing van de uitgaven volgens de pijlers van het plan ?

Ensuite, sur les espaces publics numériques, Madame Lefrancq a déposé en 2019 une proposition de résolution visant à soutenir les espaces publics numériques pour un financement et le financement des animateurs au sein des espaces publics numériques. Actuellement, les espaces publics numériques sont dans le règne de la débrouille. Ils sont incapables de proposer une présence humaine partout, ils jonglent avec des articles 60, des demandes de subsides. Le temps de former un animateur multimédia et son contrat prend fin. Dans le plan, le ministre ne fait qu'institutionnaliser ce règne de la débrouille. Il parle d'encadrer les espaces publics numériques et de les aider dans la recherche de subsides européens. Mais comment faire des espaces publics numériques la clé de voûte du plan d'inclusion numérique sans débloquent des financements spécifiques et structurels permettant une présence humaine dans ces espaces ? Compte-t-il offrir ce soutien dans tous les espaces publics numériques labellisés de la Région ?

Sur l'accessibilité au wifi, Statbel pointe du doigt que plus de 10 % des ménages bruxellois ne disposent pas en 2019 d'un accès à internet. Quel rôle peut jouer wifi.bruxelles dans cette absence de connectivité ? Serait-il possible d'étendre le réseau à Bruxelles et de fournir des accès à des publics plus précarisés ?

**M. Fouad Ahidar** salue l'engagement du ministre face à la fracture numérique. 39 % de la population ne possède pas de compétences numériques. Le covid a mis en évidence tous les problèmes, notamment dans les maisons de repos. La digitalisation n'est pas la réponse pour tout parce que les personnes ont besoin de contact humain. L'orateur se demande si le ministre a prévu une protection pour sécuriser les systèmes parce que de nombreuses personnes n'osent pas recourir au home banking parce qu'elles redoutent le phishing.

Sur la publicité, le ministre a dit qu'il n'y aurait pas de campagne sur Facebook parce que les personnes sur les réseaux disposent déjà des compétences numériques mais peut-être les réseaux sociaux peuvent permettre d'atteindre un époux, un enfant, un parent qui a besoin d'une formation. Les moyens financiers seront-ils suffisants ?

Le ministre s'engage à fournir un accès au numérique à un maximum de personnes parce former les citoyens sans leur donner un accès à internet est inutile. Quelque chose de concret est-il prévu pour les logements sociaux ?

**Le ministre Bernard Clerfayt** souligne que ce plan a été coconstruit avec tous les opérateurs, ce qui contribue à sa richesse et à sa pertinence. La fracture numérique démontre les nombreuses inégalités dans la société que le développement du digital ne doit pas augmenter. Le développement du digital est porteur d'améliorations de notre vie économique et sociale, de la productivité du travail et donc des revenus et du niveau de pouvoir d'achat de ceux qui travaillent, peut améliorer notre vie sociale, notre capacité à réduire l'usage des ressources naturelles et leur épuisement. Nous devons être attentif à l'enjeu de sobriété numérique sans nous retenir de profiter de tout ce que le numérique nous

Vervolgens heeft mevrouw Lefrancq over de openbare computerruimten in 2019 een voorstel van resolutie ingediend voor een financiële ondersteuning van de openbare computerruimten en voor de financiering van personeel voor die openbare computerruimten. Momenteel behelpen die openbare computerruimten zich maar. Ze kunnen onmogelijk overal voor menselijke aanwezigheid zorgen, ze goochelen met artikel 60's en subsidieaanvragen en wanneer de multimediabegeleider is opgeleid, loopt zijn contract ten einde. In het plan institutionaliseert de minister dit bewind van 'behelp u maar'. Hij heeft het over een regeling voor de openbare computerruimtes en ondersteuning bij het aanvragen van Europese subsidies. Maar hoe kunnen we van openbare computerruimtes de hoeksteen van het digitale inclusieplan maken zonder specifieke en structurele financiering om een menselijke aanwezigheid in deze ruimten mogelijk te maken? Is hij van plan om deze steun aan alle erkende openbare computerruimtes in het gewest aan te bieden?

Wat de toegang tot wifi betreft, wijst Statbel erop dat meer dan 10% van de gezinnen in Brussel in 2019 geen toegang tot internet had. Welke rol kan wifi.brussels spelen in dit gebrek aan connectiviteit? Zou het mogelijk zijn om het netwerk uit te breiden in Brussel en toegang te verschaffen aan meer achtergestelde groepen?

**De heer Fouad Ahidar** verwelkomt de inzet van de minister om de digitale kloof te dichten. 39% van de bevolking heeft geen digitale vaardigheden. De covidpandemie heeft al deze problemen blootgelegd, met name in rusthuizen. Digitalisering is niet de oplossing want deze mensen hebben ook menselijk contact nodig. De spreker vraagt zich af of de minister voor bescherming heeft gezorgd ter beveiliging van de systemen, omdat veel mensen niet durven thuisbankieren uit angst voor phishing.

Over de reclame zegt de minister dat er geen campagne op Facebook zou komen omdat de mensen op de netwerken al digitale vaardigheden bezitten, maar misschien kunnen de sociale netwerken gebruikt worden om een partner, kind of ouder te bereiken die wel behoefte zou hebben aan een opleiding. Zullen de financiële middelen toereikend zijn?

De minister is vastbesloten om zoveel mogelijk mensen digitale toegang te geven, want burgers opleiden zonder ze toegang tot het internet te geven, is zinloos. Zijn er concrete plannen voor de sociale woningen?

**Minister Bernard Clerfayt** benadrukt dat dit plan samen met alle actoren is opgesteld, wat bijdraagt aan de rijkdom en relevantie ervan. De digitale kloof legt de vele ongelijkheden in de samenleving bloot die de ontwikkeling van digitale technologie niet nog mag vergroten. De ontwikkeling van digitale technologie geeft een beter economisch en sociaal leven, een betere arbeidsproductiviteit en verhoogt dus het inkomen en de koopkracht van mensen die werken. Digitale technologie kan ons sociaal leven, en de vermindering van het gebruik van natuurlijke hulpbronnen en het opraken ervan verbeteren. We moeten aandacht hebben voor de uitdaging van digitale soberheid zonder te stoppen met het benutten van

apporte. À travers le développement du numérique, nous devons construire des stratégies pour réduire les inégalités et permettre au plus grand nombre de participer à cette révolution de notre société.

De manière générale, le budget ne permettra pas de tout faire. Formellement, il ne faudrait pas mobiliser de budget. Si l'école avait intégré depuis quelques années la nécessité de mieux former les élèves et les professeurs à l'exploitation des outils numériques, de moins en moins de gens sortiraient de l'école en souffrant de cette fracture numérique. Un rapport de l'OCDE sur le numérique à l'école, montre que les pays de la vieille Europe sont ceux qui ont le moins développé le numérique à l'école, alors que les pays émergents d'Asie, de la nouvelle Europe ou anglo-saxons sont davantage à la pointe. Le problème n'est pas tant les élèves ou les équipements informatiques mais la formation des enseignants. Si l'école ne fait pas suffisamment cet effort, alors se pose la question de la fracture numérique. Combien d'argent y consacrer ? Si les autres acteurs l'avaient mieux intégrée dans leur politique quotidienne, on aurait moins de difficultés aujourd'hui et moins de budget à y consacrer. Le budget sert surtout à mobiliser les acteurs pour que chacun, à son niveau, intègre cette évolution de la société, peut-être sans budget supplémentaire.

De manière transversale, « meten is weten ». Nous parlons beaucoup de cette fracture numérique, d'acteurs, de public fragilisé mais nous n'avons pas d'information globale et complète dessus. Il est particulièrement difficile de développer des stratégies. Dès lors, plusieurs actions cherchent à mesurer mieux, à faire un cadastre des espaces publics numériques, sinon les actions seront trop coûteuses pour des résultats trop faibles.

Sur le financement des espaces publics numériques, d'abord pour beaucoup de ces espaces publics numériques, c'est le règne de la débrouille parce que ce sont des petites associations, des organisations communales, parfois sans moyens structurels. D'où la volonté de réaliser un cadastre confié au réseau Caban. Il est en cours de réalisation et sera rendu dans quelques semaines pour mesurer ce qu'il y a de structurel ou non. Le ministre souhaite organiser des financements plus structurels de ces secteurs. Sur base de ce cadastre, une série de moyens budgétaires et financiers seront dégagés sans doute en allant solliciter le fédéral et l'Europe. Sur la base de ces cadastres, il s'agit de voir ce qu'on peut faire de plus structurel pour soutenir ces espaces publics numériques en matériel, personnel et professionnalisation de leur manière de travailler.

Sur les actions de sensibilisation au numérique ou de sobriété, il y a un coordinateur green IT au sein du CIRB qui évalue les initiatives grand public dans le cadre de ce plan et qui construit les instruments d'information sur les enjeux qui accompagnent le développement du numérique. Le CIRB est également membre fondateur de l'ISIT (Institute for Sustainable IT). Dans « sustainable », il y a bien les notions de green et de sobriété. Les espaces publics numériques

alles wat de digitale technologie te bieden heeft. Door middel van digitale ontwikkeling moeten we strategieën ontwikkelen om ongelijkheden te verminderen en zoveel mogelijk mensen in staat te stellen om deel te nemen aan deze revolutie in onze samenleving.

Over het algemeen kan een begroting niet alles oplossen. Eigenlijk zou er geen begroting nodig mogen zijn. Als scholen een paar jaar geleden de noodzaak hadden ingezien om leerlingen en leerkrachten beter op te leiden in het gebruik van digitale hulpmiddelen, zouden steeds minder mensen de school verlaten zonder digitaal onderlegd te zijn. Uit een rapport van de OESO over digitaal onderwijs blijkt dat de landen van het oude Europa het digitale onderwijs op scholen het minst ontwikkeld hebben, terwijl de opkomende landen in Azië, Nieuw-Europa en de Engelstalige wereld verder gevorderd zijn. Het probleem ligt niet zozeer bij de leerlingen of de computerapparatuur, maar bij de opleiding van leerkrachten. Wanneer scholen onvoldoende hun best doen, rijst het probleem van de digitale kloof. Hoeveel geld is hiervoor nodig? Als de andere actoren die beter in hun dagelijkse beleid hadden geïntegreerd, zouden we nu minder problemen hebben en zouden we er minder geld aan moeten uitgeven. De begroting wordt vooral gebruikt om de actoren te mobiliseren, zodat iedereen op zijn eigen niveau deze verandering in de maatschappij integreert, misschien zonder extra begroting.

"Meten is weten". Over de digitale kloof wordt veel gesproken, ook door de betrokkenen, het kwetsbare publiek, maar men heeft hierover geen uitgebreide en volledige informatie. Het is bijzonder moeilijk om strategieën te ontwikkelen. Daarom proberen een aantal initiatieven om de meting te verbeteren, om een kadaster van openbare computerruimten te creëren, zo niet zullen de initiatieven te duur zijn en onvoldoende resultaat opleveren.

Wat de financiering van openbare computerruimten betreft, worden ten eerste veel van deze openbare computerruimten aan hun lot overgelaten omdat het om kleine of lokale organisaties gaat, die soms geen structurele middelen hebben. Daarom hebben we beslist om een kadaster op te zetten, toevertrouwd aan het Caban-netwerk. Het wordt momenteel uitgewerkt en zal over een paar weken ingezet worden om te meten wat structureel is en wat niet. De minister wil graag meer structurele financiering voor deze sectoren organiseren. Op basis van dit kader zal een reeks budgettaire en financiële middelen, ongetwijfeld federale of Europese middelen worden aangevraagd en vrijgemaakt. Op basis van deze kadasters moeten we kijken wat er op een meer structureel niveau gedaan kan worden om deze openbare computerruimtes te ondersteunen op het gebied van apparatuur, personeel en professionalisering van de manier waarop ze werken.

Op het gebied van digitale bewustwording en soberheidsinitiatieven heeft het CIBG een groene IT-coördinator die initiatieven voor het grote publiek beoordeelt als onderdeel van dit plan en informatiehulpmiddelen ontwikkelt over de problemen die gepaard gaan met digitale ontwikkeling. Het CIBG is ook een stichtend lid van ISIT (Institute for Sustainable IT). "Duurzaam" omvat de begrippen groen en soberheid. De openbare computerruimtes

utilisent également des logiciels libres. Il n'y a pas de formation word spécifique mais bien aux logiciels de mise en page de texte plus général, notamment en encourageant le recours à des logiciels qui leur coûteront moins cher par la suite.

Sur l'appel à projets avec la Fondation roi Baudouin, les critères de recevabilité étaient : être une association, un acteur local (commune, cpas, asbl), soutenir des acteurs de terrain (donc pas des grandes entreprises ou grands opérateurs), porter un projet d'amélioration des compétences numériques de base des Bruxellois. Les critères étaient assez souples et larges puisque la volonté est d'identifier des opérateurs peut-être inconnus pour les cadastrer, identifier des projets à ajouter dans la gouvernance partagée. Le jury est composé d'acteurs de terrain, des représentants des espaces publics numériques, d'Actiris, du secteur académique et d'une grande banque.

En effet, le secteur bancaire offre des services digitaux que 75 % du public des banques utilisent, alors que pour les services digitaux offerts par l'administration publique, seuls 50 % l'utilisent. Il y a donc une marge de progression dans ce que fait l'administration en matière de digital. Les espaces publics numériques ne sont pas des opérateurs commerciaux et ne visent pas à exclure des usagers. Au contraire, avec la stratégie d'inclusion tout le monde doit avoir accès aux services publics et, à travers le plan d'appropriation du numérique, acquérir les compétences qui leur permettront de maîtriser les services bancaires ou d'autres opérateurs privés.

Le public des espaces publics numériques doit être mieux identifié. Des indicateurs existent, déjà mais doivent être améliorés. Si les chercheurs d'emploi constituent le premier public des espaces publics numériques, les seniors sont en termes d'importance le deuxième public. 37 % des visiteurs des espaces publics numériques sont des personnes âgées de plus de 55 ans.

Le ministre rappelle la volonté d'encourager le travail des espaces publics numériques en dehors de leur lieu pour aller à la rencontre de publics qui ne s'y rendent peut-être pas : les seniors, les personnes à mobilité réduite, des publics fragilisés, des habitants de logements sociaux.

Sur la relation avec la coordinatrice numérique du CIRB, elle est à la manœuvre dans la rédaction de ce plan.

Comment assurer la constitution de l'écosystème ? Notamment via l'appel à projets, la gouvernance qui associe et vise à professionnaliser tous les acteurs. La coordination inclusion numérique du CIRB réceptionne toutes les demandes de participation et développe des groupes de travail thématiques dans une série de matières ouvertes à tous. Cette approche est soutenue intégralement par le CIRB et par les ses équipes : wifi brussels, smart city office, fiber to the school. Dans le cadre du projet iris net 3 de continuation du développement du réseau de fibre optique publique géré avec un partenaire privé, la question de l'extension de ce réseau de fibre optique est à l'étude pour voir si elle peut être élargie à d'autres espaces comme les écoles primaires ou les logements

maken ook gebruik van licentievrije software. Er is geen specifieke word-opleiding, maar er is wel training in meer algemene software voor tekstmaak, met name door het aanmoedigen van het gebruik van software die later minder duur zal blijken.

Voor de projectoproep met de Koning Boudewijnstichting waren de ontvankelijkheidscriteria: een vereniging zijn, een lokale speler (gemeente, OCMW, vzw) zijn, actoren op het terrein ondersteunen (dus geen grote bedrijven of grote operatoren), en een project hebben om de digitale basisvaardigheden van de Brusselaars te verbeteren. De criteria waren vrij soepel en ruim, aangezien het de bedoeling was om operatoren te identificeren die misschien niet bij ons bekend waren, om hen te registreren en om projecten te identificeren die aan de gedeelde governance konden worden toegevoegd. De jury bestaat uit lokale spelers, vertegenwoordigers van openbare computerruimten, Actiris, de academische sector en een grote bank.

De banksector biedt digitale diensten aan die door 75% van het bankpubliek wordt gebruikt, terwijl slechts 50% van het doelpubliek van de openbare besturen hun digitale diensten gebruikt. Er is dus ruimte voor verbetering in wat de openbare sector doet op het gebied van digitale diensten. Openbare computerruimten zijn niet van commerciële exploitanten en zijn niet bedoeld om gebruikers uit te sluiten. Integendeel, met de inclusiestrategie moet iedereen toegang hebben tot openbare diensten en, via het Plan voor digitale toe-eigening, bankverrichtingen of andere toepassingen kunnen uitvoeren.

Het doelpubliek voor openbare computerruimten moet beter geïdentificeerd worden. De bestaande indicatoren moeten worden verbeterd. Werkzoekenden vormen het belangrijkste publiek voor openbare computerruimten maar senioren zijn het op één na grootste publiek: 37% van de bezoekers van openbare computerruimten is ouder dan 55 jaar.

De minister herhaalt de wens om openbare computerruimten aan te moedigen om buiten hun gebouwen te treden om een publiek te bereiken dat daar misschien niet naartoe gaat: senioren, mensen met beperkte mobiliteit, kwetsbare groepen en bewoners van sociale woningen.

Wat de relatie met de digitale coördinator van het CIBG betreft, zij is de drijvende kracht achter het opstellen van dit plan.

Hoe kan men ervoor zorgen dat het ecosysteem wordt uitgebouwd? Met name door de projectoproep en de governance die alle spelers erbij betreft en erop gericht is om ze te professionaliseren. De Coördinatie Digitale Inclusie van het CIBG ontvangt alle aanvragen voor deelname en ontwikkelt thematische werkgroepen in een reeks onderwerpen die voor iedereen toegankelijk zijn. Deze aanpak wordt volledig ondersteund door het CIBG en zijn teams: wifi.brussels, Smart City Office, fiber to the school. In het kader van het Irisnet 3-project om het openbare glasvezelnetwerk dat samen met een privépartner wordt beheerd, verder te ontwikkelen, wordt onderzocht of dit glasvezelnetwerk kan worden uitgebreid naar andere ruimten,

sociaux.

Les moyens financiers pour le Brussels Digital Act seront-ils suffisants ? Le Brussels Digital Act vise surtout à rappeler que chaque opérateur public doit veiller à l'inclusion de ses propres publics. Ce n'est pas le ministre qui ajoutera une couche d'inclusion numérique sur les projets de digitalisation des autres administrations.

Effectivement, beaucoup de jeunes ont des compétences avec leur smartphone mais il y a d'autres compétences qu'ils doivent maîtriser pour trouver un emploi plus tard. Les publics cibles sont identifiés par différentes études, dont une de l'UCL menée durant la précédente législature et l'étude de la Fondation roi Baudouin. Ces publics seront traités avec des approches différentes mais parfois en raison de l'intersectionnalité quand on travaille avec les seniors, il peut s'agir de seniors femmes, quand on travaille avec des femmes, cela peut être des femmes seniors porteuses d'un handicap qui sont au chômage, qui habitent dans des logements sociaux. Les critères peuvent se cumuler. Le ministre espère couvrir le plus de publics possibles.

Le groupe de travail inclusion digitale ne travaille pas seulement avec les administrations publiques mais aussi avec beaucoup d'asbl et de personnes du terrain.

La volonté est bien de faire un plan qui unit tout le monde. En ce qui concerne une éventuelle obligation de résultat, comme la question de l'inclusion numérique ne relève pas seulement des compétences que peut mobiliser le ministre de la Transition numérique, il aurait du mal à fixer des obligations de résultat. Il ne saurait être seul responsable d'un résultat atteint au niveau sociétal. Par contre, des engagements précis existent à travers des mesures de ce plan d'appropriation numérique pour lesquels il compte obtenir des résultats : tenir à jour un baromètre, avoir un cadastre précis, mieux structurer le travail des espaces publics numériques, poursuivre la gouvernance partagée sur les objectifs. Ce sont des indicateurs précis qui permettent de mesurer des résultats. Cela devrait réduire la fracture numérique de la société. Mais il est difficile d'estimer des chiffres sans maîtriser tous les instruments qui produisent cette inclusion numérique.

Sur la faculté d'ingérence du CIRB pour forcer chacun à réaliser les mesures du plan, c'est le principe qui sera inscrit dans l'ordonnance Brussels Digital Act qui reste à discuter. Elle imposera à chaque administration publique qui développe un processus digital d'intégrer les notions d'inclusion dès l'origine et dans son budget de développement informatique. La contrainte porte sur la responsabilisation. Les moyens ne seront jamais suffisants pour atteindre tous les objectifs. Les besoins sont illimités, les moyens sont limités. Tout l'art n'est pas d'avoir des moyens à la hauteur des besoins mais avec les moyens à disposition de parvenir au plus grand résultat possible.

Actiris est un membre du comité de pilotage et devra en faire davantage et mieux pour assurer une formation de base

zoals basisscholen of sociale woningen.

Zullen de financiële middelen voor de Brussels Digital Act toereikend zijn? De Brussels Digital Act is vooral bedoeld om ons eraan te herinneren dat elke openbare operator moet zorgen voor de inclusie van zijn eigen publiek. Het is niet de minister die extra digitale inclusie zal toevoegen aan de digitaliseringsprojecten van andere administraties.

Veel jongeren hebben inderdaad smartphonevaardigheden, maar er zijn andere vaardigheden die ze onder de knie moeten krijgen als ze later een baan willen vinden. De doelgroepen zijn geïdentificeerd door verschillende studies, waaronder een studie van de UCL tijdens de vorige zittingsperiode en de studie van de Koning Boudewijnstichting. Deze doelgroepen worden op verschillende manieren benaderd, maar soms vanwege intersectionaliteit: als we met ouderen werken, kan het om oudere vrouwen gaan; als we met vrouwen werken, kan het om oudere vrouwen gaan met een handicap die werkloos zijn of in een sociale woning wonen. De criteria kunnen dus cumulatief zijn. De minister hoopt zoveel mogelijk groepen te bereiken.

De werkgroep digitale inclusie werkt niet alleen samen met overheidsinstanties, maar ook met veel non-profitorganisaties en mensen uit het veld.

Het is de bedoeling om een plan op te stellen dat iedereen verbindt. Wat een eventuele resultaatsverplichting betreft, aangezien de kwestie van digitale inclusie niet uitsluitend onder de bevoegdheid van de minister voor de digitale transitie valt, zou hij het moeilijk vinden om resultaatsverplichtingen vast te stellen. Hij zou niet als enige verantwoordelijk kunnen zijn voor een op maatschappelijk niveau bereikt resultaat. Anderzijds, zitten er specifieke verplichtingen in de maatregelen van dit plan voor digitale toe-eigening waarvoor hij resultaten verwacht: het bijhouden van een actuele barometer en een nauwkeurig kadaster, het beter structureren van het werk van openbare computerruimten en het nastreven van gemeenschappelijk bestuur over de doelstellingen. Dit zijn nauwkeurige indicatoren die kunnen worden gebruikt om resultaten te meten. Dat zou de digitale kloof in de samenleving moeten verkleinen. Het is echter moeilijk om cijfers te ramen zonder alle instrumenten te beheersen die tot digitale inclusie leiden.

De mogelijkheid voor het CIBG betreft om in te grijpen en iedereen te dwingen de maatregelen in het plan uit te voeren, moet nog worden ingevoerd in de ordonnantie Brussels Digital Act. Die mogelijkheid houdt in dat elke overheidsadministratie die een digitaal proces ontwikkelt de concepten van inclusie vanaf het begin in haar IT-ontwikkelingsbudget integreert. Het gaat hier om verantwoording. Er zullen nooit voldoende middelen zijn om alle doelstellingen te bereiken. Behoeften zijn onbeperkt, maar middelen zijn beperkt. De kunst is niet om de middelen te bezitten om aan de behoeften te voldoen, maar om de beschikbare middelen te gebruiken om het best mogelijke resultaat te bereiken.

Actiris is lid van de stuurgroep en zal zich meer en beter moeten inzetten om werkzoekenden een basisopleiding te

des chercheurs d'emploi. D'ailleurs, cela a été identifié très clairement comme une des priorités à mettre en œuvre dans le cadre du plan de relance avec demandes de financement européen pour les chercheurs d'emploi en vue de l'amélioration des compétences linguistiques de base. C'est l'une des recommandations de la Commission européenne à l'égard de la Belgique, il faut en particulier à Bruxelles que les compétences de base à la fois dans les connaissances linguistiques et numériques des chercheurs d'emploi soient améliorées. La demande porte sur environ 40 millions d'euros pour les quatre prochaines années.

Sur la connaissance préalable de la situation, il fallait un plan très vite qui identifie les besoins. La recherche des statistiques d'info permettra d'améliorer sans cesse la priorisation des actions en collaboration avec tous les opérateurs. Les espaces publics numériques seront invités à produire davantage de statistiques de manière coordonnée et structurée afin d'élaborer ce baromètre du niveau de connaissance numérique. Ainsi, des résultats pourront être mesurés.

Le travail se fait également avec des partenaires du secteur privé. Une task force inclusion numérique est organisée par la banque partenaire et un partenariat a été conclu avec la fédération belge des banques en vue d'améliorer l'inclusion numérique.

L'utilisation de wifi.brussels afin d'atteindre les publics les plus précarisés se fera notamment par les sites de concentration des logements sociaux.

La protection de la vie privée est importante, d'où la nécessité d'aider le public à maîtriser ces outils informatiques. Même en développant les compétences numériques de la population, il y aura toujours des arnaques. Néanmoins, si on ne maîtrise pas le numérique, on se fera plus facilement avoir. Cela fera partie du travail d'éducation au numérique.

**Mme Margaux De Ré** partage l'idée qu'on ne peut freiner le développement du digital mais on peut poser des balises fortes, comme le fait le ministre avec ce plan. On est dans une démarche d'accompagnement avec une volonté de mettre de l'humain dans cet accompagnement. L'intervenante salue la réponse sur les espaces publics numériques qu'il s'agit de mieux comprendre et mieux connaître. Il existe un label auquel peu d'espaces publics numériques peuvent prendre part parce qu'ils n'ont pas de personnes pleinement dédiées au suivi de ces espaces de personnes en termes d'emplois fixes. Sur la base du cadastre, il faudra réfléchir au financement du secteur. Ecolo se réjouit également de l'existence d'un coordinateur green IT et de l'investissement dans les questions environnementales. Enfin, la députée a été rassurée quant à l'utilisation de logiciels libres et se réjouit de discuter du Brussels Digital Act.

**M. Marc-Jean Ghysse** redoute la fracture numérique et le délaissement consécutif des plus précarisés. Par exemple, parking.brussels a fermé des guichets de proximité en invoquant le relai informatique mais les personnes âgées éprouvent énormément de difficultés avec cet instrument. Il

bieden. Bovendien is dit heel duidelijk naar voren gekomen als een van de prioriteiten die moeten worden uitgevoerd als onderdeel van het herstelplan met verzoeken om Europese financiering voor werkzoekenden om de basistaalvaardigheden te verbeteren. Dit is een van de aanbevelingen van de Europese Commissie aan België, en in Brussel is moeten vooral de basiskennis van talen en de digitale vaardigheden van werkzoekenden worden verbeterd. Er wordt ongeveer 40 miljoen euro gevraagd voor de komende vier jaar.

Er was heel snel een plan nodig om de behoeften in kaart te brengen. Onderzoek naar informatiestatistiek zal ons in staat stellen om de prioritering van acties voortdurend te verbeteren in samenwerking met alle operatoren. De openbare computerruimten zullen gevraagd worden om op een gecoördineerde en gestructureerde manier meer statistiek te produceren om deze barometer van het niveau van digitale kennis op te stellen. Op deze manier kunnen resultaten worden gemeten.

Er wordt ook samengewerkt met partners uit de privésector. De bank die partner is, organiseert een taskforce digitale inclusie en er is een partnerschap opgezet met de Belgische Vereniging van Banken ter verbetering van de digitale inclusie.

Het gebruik van wifi.brussels om de meest achtergestelde burgers te bereiken zal vooral gebeuren via de sociale woningbuurten.

De bescherming van de persoonlijk levenssfeer is belangrijk, vandaar de noodzaak om het publiek te helpen deze IT-tools onder de knie te krijgen. Ook al ontwikkelen we de digitale vaardigheden van mensen, dan nog zullen er altijd opleidingspraktijken zijn. Maar als mensen niet digitaal onderlegd zijn, is de kans groter dat ze erin geluist worden. Dat is een deel van de taak van digitale voorlichting.

**Mevrouw Margaux De Ré** is het ermee eens dat we de ontwikkeling van digitale technologie niet kunnen afremmen, maar we kunnen wel sterke bakens opzetten, zoals de minister met dit plan doet. We kiezen voor een ondersteunende aanpak en we willen ervoor zorgen er bij deze ondersteuning meer mensen gemoeid zijn. De spreekster juicht het antwoord toe over de openbare computerruimten, die beter begrepen en bekender moeten worden. Er is een labelling waaraan weinig openbare computerruimten kunnen deelnemen, omdat ze geen mensen in dienst hebben die zich volledig toewijden op het monitoren van deze ruimten in de vorm van vaste banen. Op basis van het kadaster zullen we moeten nadenken over de financiering van de sector. Ecolo is opgetogen over het bestaan van een groene IT-coördinator en de investering in milieukwesties. Tot slot is het parlementslid gerustgesteld over het gebruik van open source software en kijkt ze uit naar de bespreking van de Brussels Digital Act.

**De heer Marc-Jean Ghysse** vreest de digitale kloof en vreest dat als gevolg hiervan de meest achtergestelden aan hun lot worden overgelaten. Zo heeft parking.brussels buurtloketten gesloten onder het mom van de digitale hulpmiddelen, maar ouderen hebben hier enorme moeite



prolongera la discussion avec des questions écrite.

**M. Marc Loewenstein** partage, comme tous les commissaires, les craintes exprimées par rapport à la fracture numérique auxquelles répond ce plan d'intégration du numérique. Ce plan fera l'objet d'un suivi attentif dans les prochains mois.

**Mme Soetkin Hoessen** reviendra sur ce sujet par des questions écrites.

**Mme Véronique Lefrancq** constate que le ministre organise cette grande mobilisation et en attend une dynamique positive. Toutefois, elle s'inscrit ne faux contre l'idée selon laquelle l'essentiel serait de ne pas mobiliser des budgets mais de parvenir à des résultats avec la bonne volonté de tout le monde. En outre, l'école ne peut pas être responsable de tout. On porte souvent une grande responsabilité sur l'école. Si tout fonctionnait, on aurait une société différente sans racisme, violence, ou criminalité. Se borner à mettre en place une dynamique en disant que ce n'est pas une question de moyens est inexact. Les espaces publics numériques, c'est le monde de la débrouille avec une instabilité d'emploi. L'intervenante en appelait d'autre part à davantage de lucidité quant aux moyens nécessaires pour une réelle dynamique et répondre aux ambitions de ce plan. La réponse donnée sur ces moyens l'attriste.

**M. Fouad Ahidar** répond à propos de l'enseignement que le ministre n'a pas dit que l'enseignement était seule la solution mais seulement qu'il porte une part de responsabilité. Les Communautés doivent aussi voir ce qu'elles peuvent faire pour améliorer la situation.

– *Confiance est faite aux rapporteurs pour la rédaction du rapport.*

*Les Rapporteurs*

Marc LOEWENSTEIN  
Margaux DE RÉ

*Le Président*

Michaël VOSSAERT

mee. Hij zal de discussie uitbreiden met schriftelijke vragen.

**De heer Marc Loewenstein** is net zoals alle commissieleden bezorgd over de digitale kloof, die met dit digitale integratieplan wordt aangepakt. Er zal de komende maanden reikhalzend naar dit plan worden uitgekeken.

**Mevrouw Soetkin Hoessen** zal in schriftelijke vragen op dit onderwerp terugkomen.

**Mevrouw Véronique Lefrancq** stelt vast dat de minister deze grote mobilisatie organiseert en een positieve dynamiek verwacht. Ze is het echter niet eens met het idee dat het niet zo belangrijk zou zijn de middelen in te zetten maar wel te komen tot resultaten dankzij de goede wil van iedereen. Bovendien kunnen scholen niet voor alles verantwoordelijk zijn. Vaak wordt de verantwoordelijkheid bij de school gelegd. Als alles vlot zou verlopen, zouden we een andere samenleving hebben zonder racisme, geweld of misdaad. Genoegen nemen met het opzetten van een dynamiek en beweren dat het niet een kwestie van middelen is, is niet correct. In openbare computerruimtes dient men zich vaak te behelpen en de jobs zijn er onzeker. De spreekster vraagt ook om verduidelijking over de middelen die nodig zijn om een echte dynamiek te creëren en de ambities van dit plan te verwezenlijken. Het gegeven antwoord over deze middelen vindt ze triest.

**De heer Fouad Ahidar** antwoordt met betrekking tot het onderwijs dat de minister niet heeft gezegd dat onderwijs de enige oplossing is, maar alleen dat het hierin een verantwoordelijkheid draagt. De gemeenschappen moeten ook meedenken om de situatie te verbeteren.

– *Vertrouwen wordt geschonken aan de rapporteurs voor het opstellen van het verslag.*

*De Rapporteurs*

Marc LOEWENSTEIN  
Margaux DE RÉ

*De Voorzitter*

Michaël VOSSAERT