**Fiche pédagogique**

**PREVENIR ET LUTTER CONTRE LES INEGALITES NUMERIQUES DANS LE CADRE DE LA DIGITALISATION DES SERVICES PUBLICS**

**Les inégalités numériques**

Détail de la formation

L’inégalité ou le « fossé » numérique est un phénomène complexe qui touche de plus en plus de catégories de la population. Selon le Baromètre de l’inclusion numérique 2023, 11 % des Bruxellois n’ont pas accès à Internet ou à du matériel informatique, et 40 % ne disposent que de faibles compétences numériques.

De par leurs missions, les professionnels du secteur public, qu’ils soient agents de première ligne ou travaillant en amont dans des domaines tels que l'informatique, la communication ou le juridique, ont un rôle essentiel à jouer dans la lutte contre la fracture numérique. Ils sont amenés à avoir un impact sur la manière dont les citoyens subissent cette fracture. Ces situations, complexes et propres à chaque individu, s'ancrent souvent dans des contextes d'exclusion sociale, ce qui tend à les aggraver.

Dans ce cadre, le métier des agents publics et des employés doit évoluer vers une prise en compte plus importante des besoins et attentes de l’usager, en adoptant de nouveaux modes de travail qui privilégient une approche centrée sur l’usager et multicanal.

Élaborée et animée par des experts issus de Fobagra et d’easy.brussels – l’agence régionale de simplification administrative – la formation comporte différents volets. D’une part, à travers des exposés théoriques et des exemples concrets, la formation approfondit la compréhension du phénomène des inégalités numériques. D’autre part, elle met en lumière les éléments à prendre en compte et les bonnes pratiques à adopter pour les profils travaillant en amont, qui proposent des services et des procédures à destination de ces publics. Elle aborde également les attitudes et les pratiques à privilégier pour les agents de première ligne afin d'accompagner les personnes en difficulté numérique, tout en soulignant les réflexes essentiels en matière d’orientation. La formation traite également des tendances et des enjeux spécifiques à la région de Bruxelles, en expliquant les principes de l’ordonnance sur Bruxelles numérique. Enfin, elle questionne la fonction des agents publics et son évolution dans le cadre de la dématérialisation des services publics.

La formation est le fruit d’un partenariat entre l’ERAP et easy.brussels dans le cadre de la mise en œuvre du Plan Easy Way, le Plan régional de simplification administrative. Ce plan vise à simplifier la relation que les citoyens, les associations et les entreprises entretiennent avec l’Administration. Il s’inscrit dans le processus de transition numérique qui s’est accéléré depuis la crise sanitaire et entend promouvoir la complémentarité entre l’inclusion numérique et la digitalisation de l’Administration.

Objectifs

La formation poursuit les objectifs suivants :

* Sensibiliser les apprenants au phénomène de la « fracture numérique », à ses dimensions et à sa complexité.
* Les conscientiser sur les stéréotypes présents et les aider à prendre du recul par rapport à ceux-ci.
* Développer une compréhension approfondie des inégalités numériques et acquérir des compétences pour concevoir des services inclusifs, en tenant compte des besoins variés des usagers et en intégrant des pratiques qui favorisent l’accessibilité et l’inclusion numérique.
* Adopter une attitude adéquate face aux personnes en situation d’inégalité(s) numérique(s) afin de comprendre leurs besoins et d’y répondre de manière appropriée.
* Comprendre les principes de l’ordonnance sur Bruxelles numérique.
* Acquérir une connaissance pratique de l’offre d’accompagnement en termes d’inclusion numérique à l’échelle bruxelloise
* Initier/accompagner la réflexion des apprenants sur leur fonction et son évolution dans un contexte de numérisation des services publics et privés
* Prendre connaissance des éléments disponibles dans la boîte à outils.

Public cible

La présente formation est destinée aux agents des administrations régionales qui sont en contact avec les usagers : agents de première ligne, agents de guichet/d’accueil, etc. La formation s’adresse également aux agents administratifs désireux de prévenir et de lutter contre les inégalités numériques.

Contenu

* Notions et acteurs-clés :
* La fracture numérique
* Les inégalités numériques
* Publics cibles *versus* variables
* Les acteurs de l’inclusion numérique
* Les Espaces Publics Numériques (EPN)
* Accompagner les personnes en situation de fracture numérique :
* Poser un diagnostic clair
* Les savoir-être : les attitudes et le vocabulaire à adopter
* Les savoir-faire : l’orientation des usagers
* Questionnement sur le métier d'agent public et son évolution dans le cadre de la numérisation des services publics et privés

Durée

3h

Capacité

Session présentielle – 20 personnes

Prix

La formation est gratuite.

Personne de contact

Siham El Oulani : [seloulani@sprb.brussels](mailto:seloulani@sprb.brussels)

Collaboration

