

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 2020, 8% des Bruxellois n'ont pas accès à internet ou à du matériel informatique, et 32% ne disposent que de faibles compétences numériques.

De par leurs missions, les agents du secteur public sont amenés à interagir avec des citoyens qui se trouvent dans une situation d'inégalité(s) numérique(s). Ces situations, complexes et propres à chaque individu, s'ancrent souvent dans des situations d'exclusion sociale et tendent à les aggraver. Dans ce cadre, le métier des agents publics est appelé à évoluer vers un accompagnement plus prononcé des usagers, en ce compris une orientation vers l'acteur adéquat dans le domaine de l'inclusion numérique.

Elaborée et animée par des experts issus de CABAN et d'easy.brussels – l'agence régionale de simplification administrative – la formation comporte trois volets. D'une part, à travers des exposés de nature théorique et des exemples concrets, elle approfondit la compréhension du phénomène des inégalités numériques. D'autre part, elle développe l'attitude à adopter par les agents publics pour accompagner les personnes en difficulté numérique, et met en exergue les réflexes à privilégier en matière d'orientation. Enfin, la formation aborde le questionnement plus large relatif à 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 », ses dimensions et sa complexité
- Les conscientiser sur les stéréotypes en présence et les aider à prendre distance par rapport à ces derniers
- Acquérir une attitude adéquate face aux personnes en situation d'inégalité(s) numérique(s) afin de comprendre leurs besoins et d'y répondre de façon appropriée
- Poser un diagnostic de base permettant d'identifier les besoins du citoyen : accès, apprentissage, accompagnement numérique ou social
- 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

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

Collaboration



Planning régional / planning local

Formation vers les administrations locales				
CPAS BXL via ERAP	20-03-2023	20-03-2023	3h	9h – 12h
CPAS BXL via ERAP	21-03-2023	21-03-2023	3h	9h – 12h
CPAS BXL via ERAP	23-03-2023	23-03-2023	3h	9h – 12h
CPAS BXL via ERAP	27-03-2023	27-03-2023	3h	9h – 12h
CPAS BXL via ERAP	31-03-2023	31-03-2023	3h	9h – 12h
CPAS BXL via ERAP	06-04-2023	06-04-2023	3h	9h – 12h
CPAS BXL via ERAP	11-04-2023	11-04-2023	3h	9h – 12h
CPAS BXL via ERAP	13-04-2023	13-04-2023	3h	9h – 12h
CPAS BXL via ERAP	17-04-2023	17-04-2023	3h	9h – 12h
CPAS BXL via ERAP	18-04-2023	18-04-2023	3h	9h – 12h
CPAS BXL via ERAP	25-04-2023	25-04-2023	3h	9h – 12h
CPAS BXL via ERAP	17-05-2023	17-05-2023	3h	9h – 12h
CPAS BXL via ERAP	30-05-2023	30-05-2023	3h	9h – 12h
Communes & CPAS via ERAP	19-juin	19-juin	3h	9h – 12h
Communes & CPAS via ERAP	03-oct	03-oct	3h	9h – 12h
Communes & CPAS via ERAP	17-oct	17-oct	3h	9h – 12h
Communes & CPAS via ERAP	09-nov	09-nov	3h	9h – 12h
Formation vers les administrations régionales				
SPRB	27-01-2023	27-01-2023	3h	9h – 12h
Actiris via ERAP	30-03-2023	30-03-2023	3h	9h – 12h
Actiris via ERAP	20-04-2023	20-04-2023	3h	9h – 12h
Actiris via ERAP	21-04-2023	21-04-2023	3h	9h – 12h
Actiris via ERAP	15-05-2023	15-05-2023	3h	9h – 12h
Actiris via ERAP	13-06-2023	13-06-2023	3h	9h – 12h
Actiris via ERAP	24-05-2023	24-05-2023	3h	9h – 12h
Actiris via ERAP	23-05-2023	23-05-2023	3h	9h – 12h
Actiris via ERAP	25-05-2023	25-05-2023	3h	9h – 12h
Actiris via ERAP	09-06-2023	09-06-2023	3h	9h – 12h
Actiris via ERAP	12-06-2023	12-06-2023	3h	9h – 12h
SPRB	12-oct	12-oct	3h	9h – 12h
SPRB	13-nov	13-nov	3h	9h – 12h
BE	20-juin	20-juin	3h	9h – 12h