



POD | Maatschappelijke Integratie
SPP | Intégration Sociale

Propositions pour un plan national e-inclusion horizon 2020

*Mise à jour de l'étude MIIS/2010/02
"Préparation de la deuxième phase du plan national de lutte contre la
fracture numérique 2011-2015"*

Périne Brotcorne et Gérard Valenduc
avec la collaboration de Jan Dekelver et Laure Van Hoecke

Décembre 2013

Étude réalisée à la demande du SPP Intégration sociale
par la Fondation Travail-Université asbl
Rue de l'Arsenal, 5 – B-5000 Namur

Sommaire

Introduction	4
Chapitre 1	
La fracture numérique existe-t-elle encore ?	6
1.1 <i>La diffusion d'internet</i>	6
1.2 <i>L'évolution des modalités d'utilisation d'internet</i>	11
Chapitre 2	
L'évaluation des actions menées depuis 2005	13
2.1 <i>Rappel : l'évaluation de la première phase du plan national de lutte contre la fracture numérique 2005-2010</i>	13
2.1.1 <i>Évaluation du volet « sensibilisation » 2005-2010</i>	13
2.1.2 <i>Évaluation du volet « formation » 2005-2010</i>	13
2.1.3 <i>Évaluation du volet « accès pour tous » 2005-2010</i>	14
2.1.4 <i>Évaluation du volet « actions transversales » 2005-2010</i>	15
2.1.5 <i>Évaluation de la méthodologie et du suivi de la première phase du plan</i>	15
2.2 <i>Un aperçu des principales actions menées depuis 2010 au niveau fédéral</i>	15
2.2.1 <i>Les projets fédéraux soutenus par le SPP Intégration sociale</i>	15
2.2.2 <i>Les actions du SPF Économie</i>	19
2.3 <i>Un aperçu des principales évolutions en Flandre: la politique de culture numérique et d'e-inclusion 2011-2013</i>	20
2.3.1 <i>Le concept politique « culture numérique »</i>	20
2.3.2 <i>Les objectifs stratégiques</i>	22
2.4 <i>Un aperçu des principaux changements survenus depuis 2010 en Wallonie</i>	27
2.4.1 <i>L'évolution du Réseau des EPN de Wallonie</i>	27
2.4.2 <i>L'évolution du Plan mobilisateur TIC (PMTIC)</i>	28
2.5 <i>Un aperçu des principaux changements survenus depuis 2010 en Région bruxelloise</i>	29
Chapitre 3	
Les nouveaux visages de l'exclusion numérique	31
3.1 <i>L'évolution des usages d'internet en Belgique</i>	31
3.1.1 <i>Un aperçu des domaines d'utilisation des services en ligne</i>	31
3.1.2 <i>Les usages émergents et leurs impacts sur l'inclusion sociale</i>	34
3.2 <i>L'évolution des compétences numériques : vers la notion de « littératie numérique »</i>	35
3.2.1 <i>L'évolution récente des concepts</i>	35
3.2.2 <i>Les différents aspects de la littératie numérique</i>	37
3.3 <i>L'évolution des publics cibles des actions en faveur de l'inclusion numérique</i>	38
3.4 <i>Les politiques européennes dans le cadre du Digital Agenda 2020</i>	39
3.4.1 <i>Les deux axes principaux du pilier n°6</i>	40
3.4.2 <i>Les pistes concrètes d'action</i>	40

Chapitre 4

Propositions pour un plan stratégique “Inclusion numérique horizon 2020”	43
1. <i>Vision du plan</i>	43
2. <i>Objectifs du plan</i>	44
A. Au niveau individuel : promouvoir l’accessibilité et l’utilisabilité des technologies et services numériques fixes et mobiles comme droit essentiel pour l’ensemble des citoyens, et en particulier pour les plus défavorisés	44
B. Au niveau collectif : soutenir les espaces publics numériques et les aider à relever les nouveaux défis de l’inclusion numérique	47
C. Mettre les technologies numériques au service du lien social.....	48
D. Démocratiser l’appropriation des technologies numériques au service des projets professionnels, sociaux et personnels du plus grand nombre de citoyens	50
E. Promouvoir le développement des technologies numériques dans une perspective de développement durable	52
F. Anticiper l’évolution technologique, ainsi que l’apparition de nouveaux facteurs de vulnérabilité ou d’exclusion.....	53
3. <i>Coordination, communication et évaluation</i>	58
3.1 Coordination	58
3.2 Communication	59
3.3 Évaluation.....	59
<i>Annexe</i>	60

Introduction

Le SPP Intégration sociale a confié à la Fondation Travail-Université la réalisation d'une mise à jour d'une étude préparatoire à une nouvelle phase du plan d'action national de lutte contre la fracture numérique. L'étude initiale, réalisée en 2010¹, comportait une évaluation de la première phase du plan (2005-2010) et des propositions pour un plan stratégique e-inclusion 2011-2015. Cette étude a été publiée sur le site internet du SPP Intégration sociale. Une proposition de plan a été ensuite soumise à consultation, en 2011, mais pendant une période où le gouvernement fédéral était en affaires courantes suite aux élections fédérales de 2010.

La demande de réactualisation formulée par le SPP Intégration sociale porte essentiellement sur trois points :

- l'analyse de travaux et de programmes récents, en particulier belges et européens, concernant la lutte contre la fracture numérique ;
- des consultations avec les acteurs de terrain sur la vision à inscrire dans une nouvelle version du plan, les publics cibles, les objectifs à atteindre ;
- la formulation de recommandations sur les différentes parties du plan et concernant le suivi et la communication, en intégrant une perspective à plus long terme, conformément à l'agenda numérique 2020 de l'Union européenne.

L'étude de réactualisation a été réalisée entre septembre et décembre 2013 par Périne Brotcorne et Gérard Valenduc (Fondation Travail-Université), avec la collaboration de Jan Dekelver (KH Thomas Moore et KU Leuven) et Laure Van Hoecke (LINC vzw et Mediawijs.be). Un comité de suivi a été mis en place par le SPP Intégration sociale. Deux workshops ont été organisés les 9 et 11 décembre 2013, afin de consulter une série d'acteurs de terrain sur une version provisoire des recommandations actualisées. La liste des participants à ces workshops se trouve en annexe. Certains participants avaient déjà pris part aux workshops organisés pendant l'étude de 2010, d'autres étaient des nouveaux venus. Les workshops avaient pour objectif de commenter, valider et enrichir une version actualisée et révisée des lignes d'action du plan.

Le rapport comporte quatre chapitres. Le premier pose la question : la fracture numérique existe-t-elle encore ? L'analyse des données statistiques montre que la réponse est oui, mais que la fracture s'est à la fois réduite, avec la diffusion croissante d'internet dans toutes les catégories de la population, et approfondie, car l'exclusion numérique entraîne des risques plus importants de marginalisation sociale. Le rapport suggère donc d'abandonner l'expression « fracture numérique » au profit d'une perspective d'inclusion numérique.

Le second chapitre réactualise le bilan des actions en faveur de l'inclusion numérique. Il commence par reprendre un résumé de l'évaluation des actions menées de 2005 à 2010, lors de la première phase du plan. Il dresse ensuite un aperçu des principales nouveautés survenues au niveau fédéral et dans les trois Régions depuis 2010 ; il ne s'agit pas d'un nouvel inventaire, comme celui qui avait été dressé en 2010, mais plutôt d'une identification des changements qui se sont produits dans les politiques fédérales et régionales pendant les années 2011-2013.

Le troisième chapitre met en évidence les nouveaux visages de l'exclusion numérique. Il analyse l'évolution récente des usages d'internet et des services en ligne en Belgique. Il montre comment la

¹ Brotcorne P., Dekelver J., Mertens L., Nicolay K., Valenduc G., *Préparation de la deuxième phase du plan national de lutte contre la fracture numérique 2011-2015*, Rapport MIIS/2010/02, SPP Intégration sociale, Bruxelles, 2010. Le document existe aussi en néerlandais : *Vorbereiding van de tweede fase van het nationale actieplan ter bestrijding van de digitale kloof 2011-2015*.

notion de compétences numériques s'est élargie à une notion plus large de « littératie » numérique et s'appuie à ce sujet sur les travaux réalisés au niveau européen dans le cadre de l'Agenda numérique 2020. Il précise quels sont aujourd'hui les publics cibles des politiques d'inclusion numérique. Il situe les objectifs d'un plan d'action belge e-inclusion par rapport à ceux du pilier « Favoriser la culture, les compétences et l'intégration numériques » de l'Agenda 2020.

Le quatrième chapitre expose la vision générale réactualisée d'un plan d'action national e-inclusion horizon 2020, les objectifs et les lignes d'action proposées, ainsi que des recommandations pour la coordination, la communication et l'évaluation. C'est ce chapitre qui a fait l'objet d'une consultation avec les acteurs de terrain.

Le plan concerne des domaines d'intervention qui requièrent le plus souvent une collaboration entre les autorités fédérales, régionales, communautaires et locales, ainsi qu'une implication du secteur associatif. Pour des raisons institutionnelles évidentes, l'enseignement, qui relève exclusivement des compétences des Communautés, n'est pas inclus dans le champ des propositions et recommandations ; en revanche, la formation tout au long de la vie, qui requiert souvent des collaborations entre différents acteurs et différents niveaux de pouvoir, est concernée par le plan.

Chapitre 1

La fracture numérique existe-t-elle encore ?

Les dernières données statistiques (2012) sur l'accès à internet dans la population belge montrent que la diffusion de plus en plus large des TIC a provoqué une double transformation de la fracture numérique : celle-ci s'est considérablement réduite, dans le sens où elle concerne de moins en moins d'individus, mais elle s'est approfondie, dans le sens où les risques d'exclusion des non-utilisateurs se sont renforcés.

1.1 La diffusion d'internet

En Belgique, la diffusion d'internet s'est poursuivie à un rythme soutenu au cours des sept dernières années, de 2005 à 2012 (+41% sur la période, soit +5% par an en moyenne). Selon l'enquête annuelle sur l'utilisation des TIC par les individus et les ménages, réalisée par la DGSIE/Statbel dans le cadre l'enquête Eurostat sur la société de l'information, la proportion d'utilisateurs d'internet² dans la population belge de 15 à 75 ans s'élève à 81% en 2012, contre 58% en 2005. La proportion de ménages disposant d'une connexion internet est de 78% en 2012, contre 50% en 2005³.

Dans la tranche d'âge 25-54 ans, c'est-à-dire si on excepte les plus jeunes et les plus âgés, il y a actuellement 90% d'utilisateurs d'internet et parmi ceux-ci, quatre sur cinq utilisent internet tous les jours ou presque.

Les graphiques de la figure 1 retracent cette évolution par rapport à une série de variables sociodémographiques, pour trois années de référence :

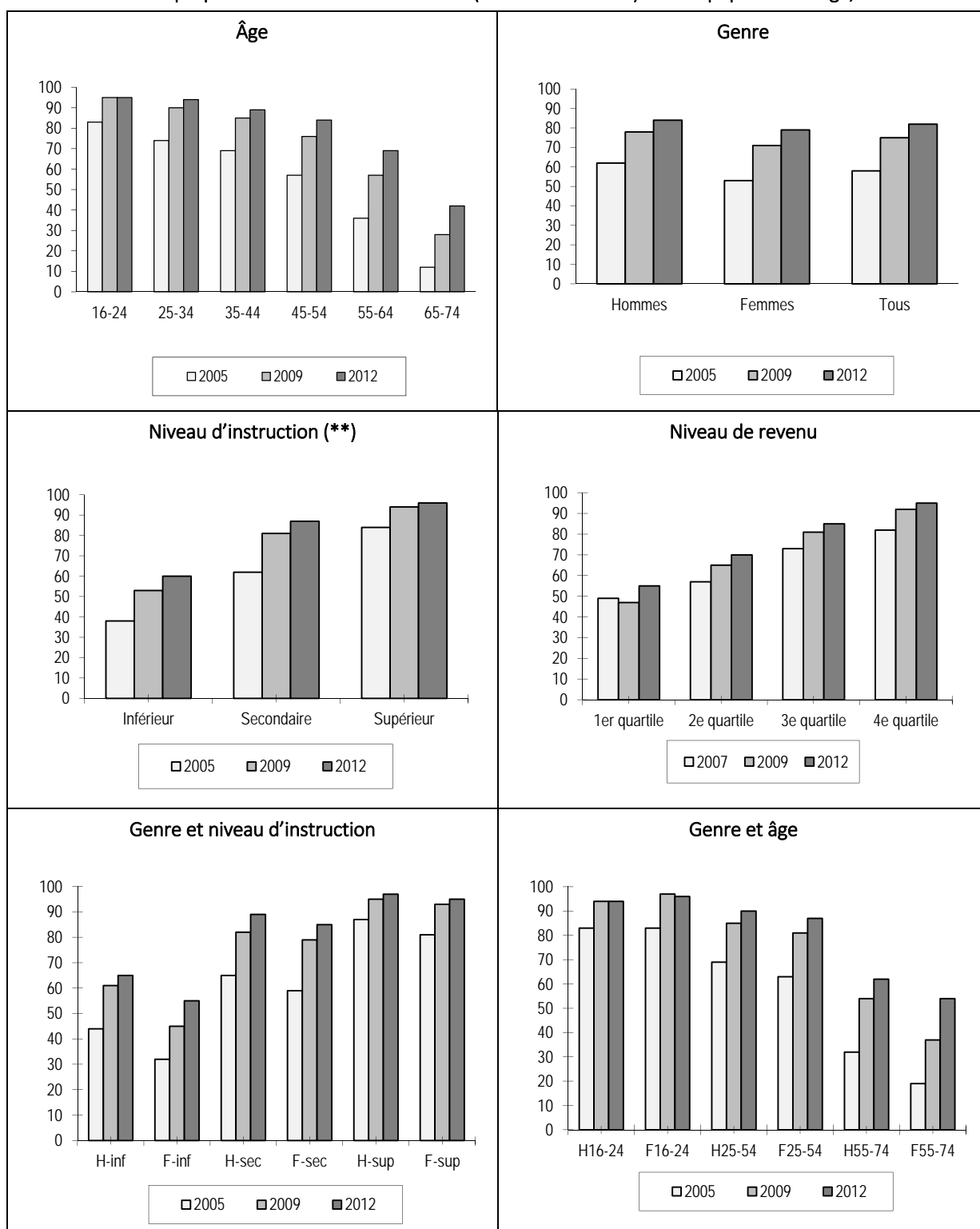
- 2012, car ce sont les données les plus récentes au moment de l'élaboration de ce rapport ;
- 2009, qui était l'année des données les plus récentes au moment de la proposition d'un nouveau plan 2011-2015, en octobre 2010 ; la comparaison entre 2012 et 2009 permet d'évaluer ce qui a changé entre la première version du plan 2011-2015 et la version actuelle ;
- 2005, qui est l'année initiale du premier plan national de lutte contre la fracture numérique ; la comparaison avec 2005 permet de mesurer l'évolution par rapport à ce moment initial.⁴

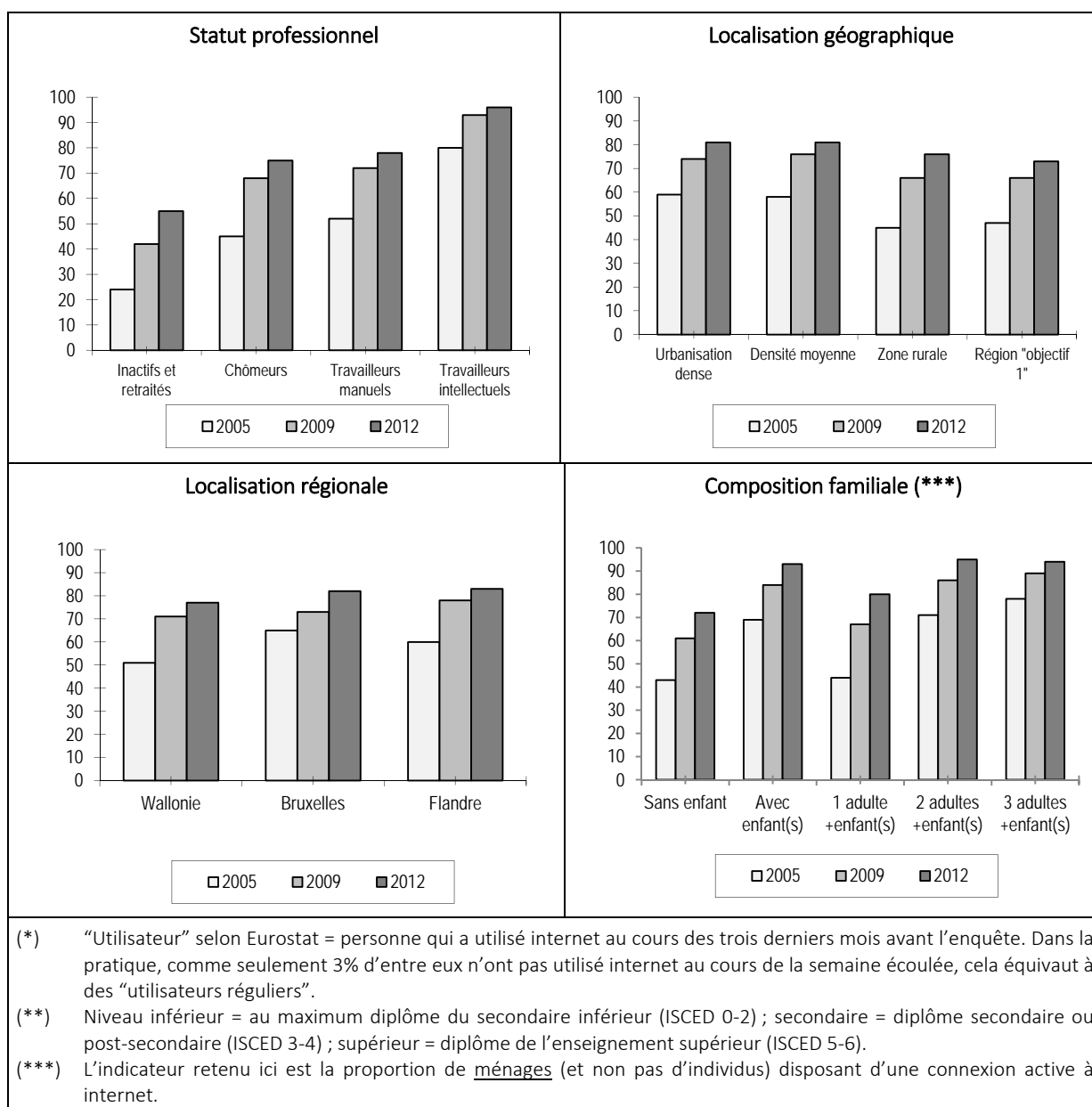
² Parmi les indicateurs relatifs aux TIC, n'ont été retenus ici que ceux qui concernent la diffusion d'internet et les utilisations d'internet. Les données statistiques montrent en effet qu'il n'y a que très peu de personnes qui utilisent l'ordinateur sans utiliser internet et très peu de personnes qui n'utilisent internet que via d'autres supports que l'ordinateur.

³ Ce rapport se réfère aux données collectées et publiées par le SPF Économie Direction générale des statistiques et de l'information économique (DGSIE-Statbel : www.statbel.fgov.be), dont les enquêtes alimentent la base de données Eurostat sur la société de l'information.

⁴ On notera que, de 2005 à 2012, la précision des mesures s'est amoindrie : l'échantillon belge de l'enquête Eurostat comprenait 10600 répondants en 2005, contre 6000 en 2012. Une des conséquences de la réduction de la taille de l'échantillon est que, dans la plupart des croisements de données, les résultats régionaux concernant Bruxelles-Capitale tombent sous le seuil de fiabilité statistique.

Figure 1
Évolution de la proportion d'utilisateurs d'internet (au sens Eurostat *) dans la population belge, 2005-2012





Source : Statbel (DGSIE) et Eurostat, calculs FTU

Les chiffres fournis par Eurostat sont donc très clairs : l'augmentation de la proportion d'utilisateurs d'internet est visible dans toutes les catégories sociodémographiques habituellement utilisées pour mesurer les inégalités face aux TIC : l'âge, le genre, le niveau d'instruction, le niveau de revenu, le statut professionnel, la localisation géographique, la composition familiale.

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

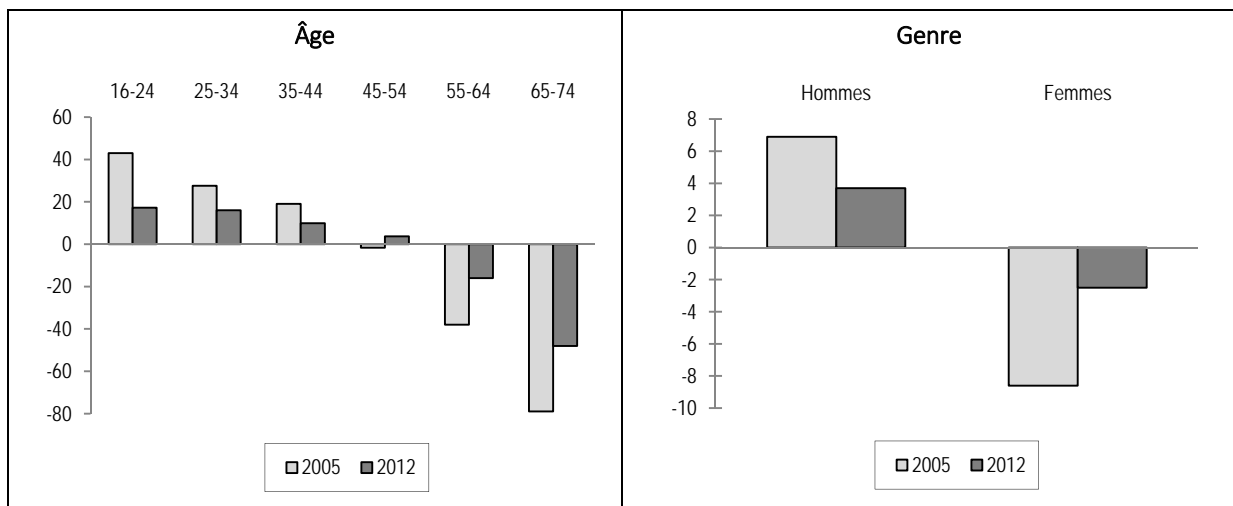
- Les écarts entre hommes et femmes se concentrent parmi les personnes qui ont un niveau d'instruction faible et parmi les plus de 55 ans (où on trouve aussi moins de femmes diplômées). Pour les autres niveaux d'instruction et les autres tranches d'âge, les disparités de genre dans l'accès à internet ont quasiment disparu au cours des dernières années.
- L'accès à internet des personnes vivant dans des ménages à faible revenu (1er quartile) a seulement dépassé la barre des 50% entre 2009 et 2012. Le revenu reste un facteur très discriminant dans l'accès à internet.

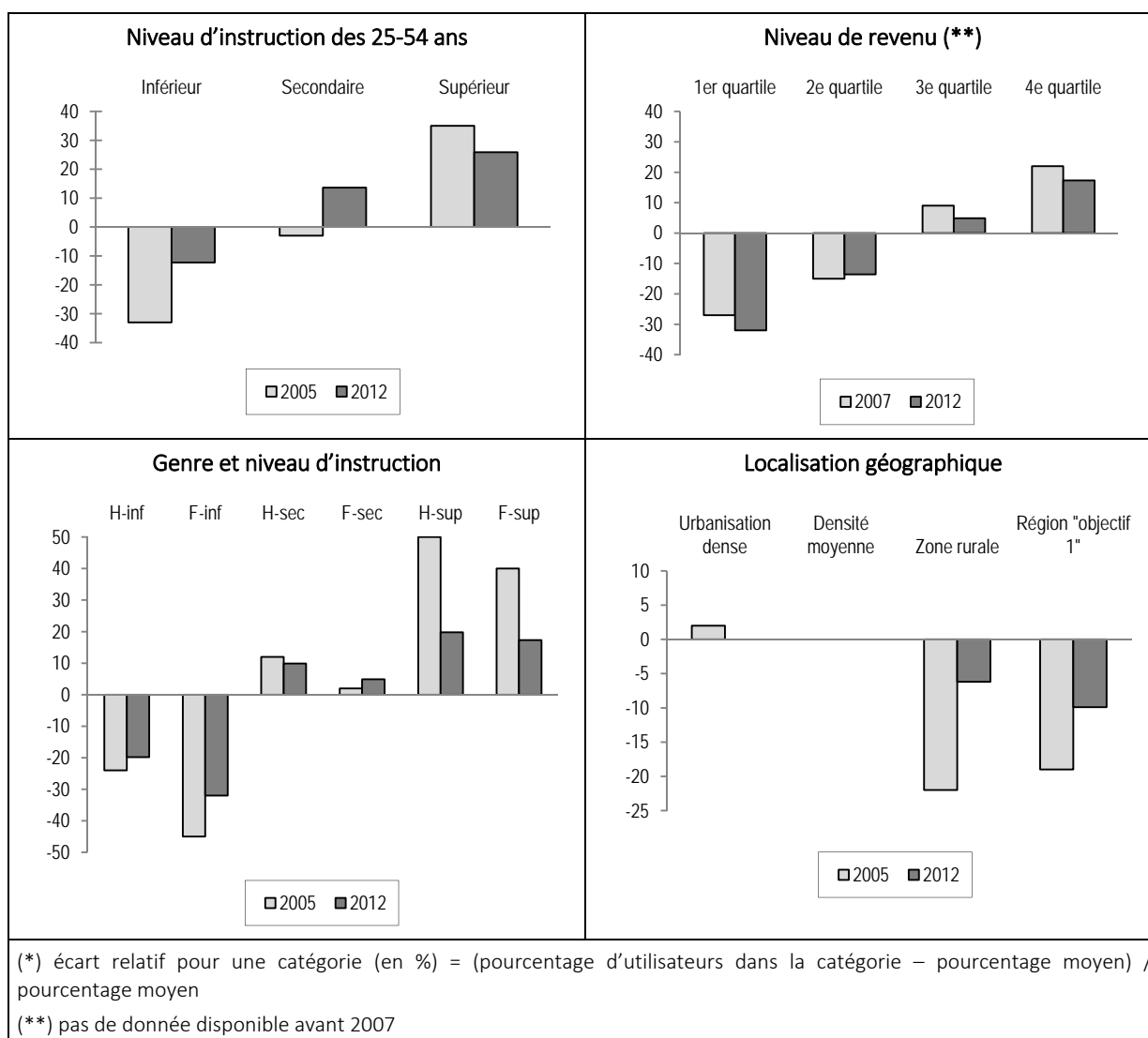
- Les disparités géographiques ne se sont lissées que tout récemment. La situation des personnes vivant dans des zones rurales (faible densité de population) et dans des régions économiquement défavorisées (zones “objectif 1”) est restée défavorable jusqu’en 2009, mais s’est nettement améliorée au cours des trois dernières années. Quant à l’écart entre la Wallonie d’une part, Bruxelles et la Flandre d’autre part, il s’est très fortement réduit au cours des sept dernières années.
- Les données relatives à la connexion internet des ménages montrent que la présence d’enfants dans le ménage est un facteur favorable à la présence d’une connexion internet. Ces données mettent également en évidence un groupe défavorisé : les ménages monoparentaux (un seul adulte avec un ou plusieurs enfants), parmi lesquels seulement 80% disposent d’une connexion, contre 93% pour l’ensemble des ménages avec enfants. L’écart entre les familles monoparentales et la moyenne des familles avec enfant(s) s’est toutefois fortement réduit : il était de 36 points de pourcentage en 2005, il n’est plus que de 13 points en 2012.
- Sur les sept dernières années, les taux de croissance les plus élevés sont observés dans certains groupes où les pourcentages d’utilisateurs étaient les plus bas : les seniors (+92% chez les 55-64 ans, + 250% chez les 65-74 ans), les familles monoparentales (+82%), les demandeurs d’emploi (+67%), les habitants des zones rurales (+69%), les Wallons (+51%). Pour rappel, le taux de croissance moyen est de 41%. Ceci indique donc un effet de rattrapage chez ces groupes.

Pour avoir une lecture plus fine du phénomène de la fracture numérique, il faut s’intéresser aux écarts entre les différentes catégories pour une même variable sociodémographique. Pour chaque variable, il y a lieu de voir si les catégories extrêmes se sont rapprochées de la moyenne. Ce calcul (calcul des écarts relatifs par rapport à la moyenne) a été effectué pour quelques variables de la figure 1.

Figure 2

Réduction de la fracture numérique au premier degré : évolution des écarts relatifs par rapport à la moyenne du pourcentage d’utilisateurs, pour quelques variables sociodémographiques (*)





Source : Statbel et Eurostat, calculs FTU

La lecture de ces graphiques montre que les écarts négatifs par rapport à la moyenne se sont réduits entre 2005 et 2012 pour toutes les variables sociodémographiques prises en compte, sauf pour les revenus les plus faibles (premier quartile – données 2007 et 2012).

Si l'on s'en tient à la fracture numérique au premier degré, c'est-à-dire celle qui concerne les inégalités d'accès aux TIC, on peut affirmer que l'objectif général du plan 2005-2010, qui était de « réduire d'un tiers la proportion de citoyens qui ne sont pas capables aujourd'hui d'utiliser les TIC » a été atteint. En effet, la proportion de non-utilisateurs dans l'ensemble de la population a été réduite de bien plus d'un tiers : de 42% à 15% de la population, ce qui constitue une baisse relative de 64%. Le nombre de ménages ne disposant pas de connexion à internet a été réduit de plus d'une moitié (de 50% à 22%). Il est évident que ces résultats ne peuvent cependant pas être imputés aux seules mesures prises dans le plan.

La déclaration européenne de Riga, à laquelle la Belgique a souscrit en juin 2006, avait fixé des objectifs plus précis : réduire de moitié la fracture numérique entre 2005 et 2010, en particulier au bénéfice des groupes cibles suivants : les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes ayant un faible niveau d'éducation, les demandeurs d'emploi, les minorités ethniques, les habitants

des régions moins développées, ainsi que les disparités de genre⁵. En Belgique, la figure 2 montre que les objectifs de la déclaration de Riga sont atteints en 2012 pour plusieurs groupes cibles : c'est le cas des 55-64 ans, des habitants des zones rurales, des demandeurs d'emploi, des personnes ayant un faible niveau d'instruction ainsi que des disparités entre hommes et femmes. En revanche, pour d'autres groupes cibles, notamment les personnes vivant dans des ménages à faible revenu, ces objectifs sont loin d'être atteints.

Il existe également en Belgique deux enquêtes régionales qui visent à mesurer, chaque année, l'utilisation des TIC par les citoyens : celle de l'Agence wallonne des télécommunications (AWT) en Wallonie (Baromètre TIC de la Wallonie) et celle de iMinds (anciennement IBBT) en Flandre (Digimeter). Ces deux enquêtes utilisent chacune une méthodologie propre, distincte de celle de la DGSIE/Eurostat, ce qui peut conduire à des estimations sensiblement différentes. De plus, la Flandre dispose également de données sur l'utilisation d'internet dans l'enquête Sociaal-culturele verschuivingen in Vlaanderen (SCV).

Par rapport aux données présentées ci-dessus, les résultats de l'AWT ne s'écartent généralement pas significativement de ceux de la DGSIE pour la Région wallonne. On notera toutefois un écart de genre plus important dans l'enquête AWT (86%-73% en 2012, contre 78%-76% selon DGSIE), qui se maintient d'année en année. En Flandre, les résultats de l'enquête SCV donnent des chiffres légèrement inférieurs à ceux de la DGSIE, mais cela peut s'expliquer par un seuil d'âge qui est plus élevé (18 ans au lieu de 15 ans). En revanche, les résultats du Digimeter de iMinds conduisent à des chiffres beaucoup plus élevés (91% d'utilisateurs réguliers d'internet dans la population flamande), qui ne peuvent s'expliquer que par une méthodologie d'échantillonnage très différente. Les résultats du Digimeter ne sont pas repris dans les bases de données statistiques de la Région flamande (VRIND, Vlaamse regionale indicatoren).

1.2 L'évolution des modalités d'utilisation d'internet

Une fois que la barrière de l'accès est franchie, la plupart des utilisateurs d'internet en font un usage régulier. Parmi les personnes de 16 à 74 ans qui ont utilisé internet au cours des trois derniers mois (définition Eurostat d'un « utilisateur »), 97% l'ont utilisé au moins une fois par semaine en 2012 (92% en 2005). Il n'y a pas de variation significative selon les différentes catégories sociodémographiques.

Parmi ces utilisateurs, l'enquête Statbel/Eurostat permet de repérer un groupe d'*utilisateurs assidus* : ceux qui utilisent internet tous les jours ou presque, qui représentent 80% des utilisateurs. La proportion d'utilisateurs assidus a significativement augmenté au cours des dernières années, passant de 66% des utilisateurs en 2005 à 80% en 2012. Elle est supérieure à la moyenne dans la tranche d'âge de 16 à 34 ans, parmi les diplômés de l'enseignement supérieur, dans les ménages à revenu élevé (4ème quartile) et chez les étudiants. Elle est significativement inférieure à la moyenne chez les plus de 65 ans, chez les femmes ayant un niveau d'instruction faible et dans les ménages à faible revenu (1er quartile).

Les données les plus récentes sur les *lieux d'accès à internet* datent de 2011. La plupart des utilisateurs d'internet (95% en 2011) ont un accès à domicile. Cette proportion a augmenté au cours des dernières années (81% en 2005). Les seules catégories qui s'écartent un peu de la moyenne sont les demandeurs d'emploi (87%) et les personnes vivant dans un ménage à faible revenu (84%). L'accès à internet sur le lieu de travail est nettement moins fréquent que l'accès à domicile. Dans la tranche d'âge 25-54 ans, qui est celle de la pleine activité professionnelle, seulement 55% des personnes utilisent internet au travail en 2011 (40% en 2005). L'effet d'âge défavorable aux travailleurs âgés s'est

⁵ La méthode de calcul proposée à Riga est de "réduire de moitié, d'ici 2010, les disparités entre la moyenne de la population et certains groupes défavorisés". C'est cette méthode qui a été utilisée dans la figure 2.

légèrement atténué avec le temps : 56% chez les 25-34 ans et 53% chez les 45-54 ans en 2011, contre respectivement 42% et 37% en 2005. Dans cette même tranche d'âge, les hommes sont un peu plus nombreux que les femmes à utiliser internet au travail (57% contre 54%) et les travailleurs intellectuels nettement plus nombreux que les travailleurs manuels (75% contre 27%) ; l'écart le plus important concerne le niveau d'instruction : 79% des diplômés de l'enseignement supérieur contre 21% de ceux qui ont au maximum un certificat du secondaire inférieur. Les personnes qui utilisent internet uniquement sur leur lieu de travail, sans y accéder à domicile, ne représentent plus que 1% des utilisateurs en 2011, contre encore 12% en 2005. Les lieux d'utilisation d'internet se sont considérablement diversifiés au cours des dernières années : 25% des utilisateurs accèdent aujourd'hui à internet dans leur réseau de relations (voisins, amis, parents), contre 8% en 2005. Cette proportion est la plus élevée chez les moins de 35 ans, les étudiants et les demandeurs d'emploi.

Le phénomène le plus important depuis 2009 est l'expansion rapide de l'*internet mobile*, c'est-à-dire l'accès à internet depuis les portables, les tablettes et les smartphones, via des réseaux wifi ou cellulaires (3G). Ce phénomène était à peine mesurable en 2005. En 2012, plus de la moitié des utilisateurs d'internet ont eu recours à l'internet mobile, c'est-à-dire à des dispositifs qui permettent de se connecter en dehors du travail ou du domicile ; 39% ont utilisé l'internet mobile sur des ordinateurs portables, 34% sur des GSM intelligents, 12% sur des tablettes et 8% via d'autres dispositifs (agendas, liseuses, consoles de jeux portables, etc.). Ces chiffres montrent en outre que de nombreux utilisateurs cumulent plusieurs dispositifs d'accès. C'est chez les moins de 35 ans qu'on trouve le plus d'utilisateurs de l'internet mobile sur portables et tablettes (61% des utilisateurs de 16-24 ans, 51% des 25-34 ans), ainsi que sur des téléphones intelligents (48% des utilisateurs de 16-24 ans, 44% des 25-34 ans).

Une dernière remarque concerne l'accessibilité des services en ligne pour les personnes présentant des déficiences physiques ou cognitives. Dans ce domaine (*e-accessibility*), la situation a trop peu évolué au cours des dernières années. Selon le « Toegankelijkheidsmonitor 2013 », seulement 14.6% des sites belges, sur un échantillon de 373 sites dans tous les domaines d'utilisation, obtiennent un score d'au moins 75% par rapport aux critères d'accessibilité du label Anysurfer. Or, ces critères correspondent au niveau de base des recommandations de la Commission européenne (voir recommandation A4).

Chapitre 2

L'évaluation des actions menées depuis 2005

2.1 Rappel : l'évaluation de la première phase du plan national de lutte contre la fracture numérique 2005-2010

Cette section reprend des extraits du résumé opérationnel du rapport rédigé en 2010, concernant l'évaluation des actions menées entre 2005 et 2010, dans le cadre de la première phase du plan national de lutte contre la fracture numérique. Cette première phase comportait quatre volets : sensibilisation, formation, accès pour tous, actions transversales.

2.1.1 Évaluation du volet « sensibilisation » 2005-2010

Le premier objectif de ce volet était de « réduire la proportion de la population qui ne connaît pas l'utilité pratique des TIC, qui croit que ces technologies sont complexes à utiliser et qui n'a pas confiance dans l'outil TIC », par le biais de campagnes de sensibilisation sur différents supports. Dans l'ensemble, plusieurs campagnes et activités de sensibilisation ont été réalisées à la fois par les autorités et par de nombreux acteurs de terrain, dont notamment la Semaine numérique qui couvre les trois régions du pays. Par rapport à l'état de la fracture numérique, diagnostiquée au moment de l'élaboration du plan en 2004, les actions de sensibilisation sont pertinentes, car les enquêtes montraient que la majorité des non-utilisateurs d'internet n'en percevaient pas l'utilité ou trouvaient que c'était trop compliqué à utiliser pour eux ou qu'ils n'avaient pas confiance en internet. Toutefois, aujourd'hui, ces actions ne suffisent plus, dans la mesure où le public atteint par les médias classiques ou numériques a déjà été touché. Pour toucher d'autres publics plus difficiles à atteindre, la sensibilisation doit désormais s'accompagner d'un accompagnement à plus long terme. Il reste qu'il est difficile de se prononcer sur l'efficacité des campagnes générales de sensibilisation. Elles ont certainement apporté une contribution au changement d'attitude de la population à l'égard des TIC, mais il n'est pas possible d'isoler leur effet.

Le second objectif était de centraliser l'information relative à toutes les initiatives luttant contre la fracture numérique. À cet égard, l'objectif n'a pas été atteint au niveau des autorités fédérales, malgré quelques tentatives. Par contre, les acteurs de terrain ont eux-mêmes mis en place diverses plateformes. Toutefois, la situation actuelle est considérée comme relativement peu efficace, bien que l'idée soit pertinente pour la plupart des acteurs de terrain et des acteurs institutionnels. Une forme d'interconnexion entre les plateformes qui existent dans les trois Régions, mais qui résultent d'initiatives volontaristes d'acteurs décentralisés pourrait constituer le point de départ d'une nouvelle approche.

2.1.2 Évaluation du volet « formation » 2005-2010

Le plan affichait trois objectifs : assurer une formation aux TIC à tous les jeunes, offrir des instruments d'auto-apprentissage pour les citoyens désireux de se former aux TIC et favoriser les structures de formation aux TIC pour les publics défavorisés.

En ce qui concerne le premier objectif, des initiatives ont été essentiellement prises par les autorités régionales et communautaires compétentes en la matière. La pertinence de l'éducation et de la formation comme instrument de réduction des inégalités numériques ne fait aucun doute, ni parmi les experts ni parmi les acteurs de terrain. En termes d'efficacité, l'objectif d'assurer une formation TIC à tous les jeunes requiert non seulement une implication forte du système scolaire, mais aussi des structures d'accompagnement pour les jeunes, ce qui est loin d'être le cas. Les éléments d'évaluation

montrent en outre que l'implication du système scolaire est très inégale entre la Flandre et la Communauté française, en défaveur de cette dernière.

L'objectif qui consistait à créer des outils d'auto-apprentissage a fait l'objet de peu d'attention par les pouvoirs publics, contrairement au monde associatif qui s'est révélé très actif dans le domaine. Toutefois, l'auto-formation ne semble pas être une méthode pertinente, notamment pour des publics socialement fragilisés ou culturellement défavorisés, car ceux-ci ont besoin d'un médiateur humain pour les accompagner dans leur apprentissage.

Développer les structures de formation aux TIC pour les publics défavorisés est un objectif qui a fait l'objet d'une grande attention, tant de la part des pouvoirs publics, essentiellement pour les demandeurs d'emploi, que de la part des acteurs de terrain, pour les publics faiblement scolarisés et les seniors en particulier. Si la pertinence de ces types de formation ne fait aucun doute, on peut toutefois déplorer que les initiatives des acteurs de terrain aient été le plus souvent développées dans une certaine précarité financière, ce qui a eu des impacts négatifs sur ces formations en termes d'efficacité.

2.1.3 Évaluation du volet « accès pour tous » 2005-2010

Dans ce domaine, le plan affiche trois objectifs à travers huit actions concrètes : garantir à chaque citoyen un accès public à internet proche de son domicile et à un coût raisonnable, encourager l'équipement et la connexion des ménages et développer des applications attractives pour le citoyen, mettre au service de la lutte contre la fracture numérique des ordinateurs fonctionnels à coût réduit.

Le premier objectif qui consistait à garantir à chaque citoyen un accès public à internet proche de son domicile par le biais de la création d'EPN/OCR a été un axe majeur des politiques publiques en matière de réduction de la fracture numérique. De nombreux acteurs associatifs ont également été très actifs dans ce domaine. La pertinence de ces mesures a évolué. Aujourd'hui, l'objectif est moins de fournir un accès à ceux qui n'en ont pas, que de proposer un environnement non seulement technique, mais aussi et surtout pédagogique et humain de qualité. Le modèle des EPN/OCR peut s'avérer efficace, moyennant la réunion d'une série de conditions concernant la professionnalisation du métier d'animateur, l'intégration dans le tissu social local et la stabilisation des modalités de financement.

Le second objectif qui visait à encourager la connexion des ménages et fournir des services attractifs a été un axe important des politiques d'inclusion numérique au niveau fédéral. Cependant, la pertinence des mesures de type "internet pour tous" décline au fur et à mesure que la diffusion d'internet s'accroît. Leur efficacité est limitée étant donné qu'elles se basent sur des incitants fiscaux, qui bénéficient plus aux classes moyennes qu'aux publics réellement défavorisés. Ces derniers sont d'ailleurs arrêtés davantage par d'autres obstacles, comme le coût des connexions et des charges de maintenance, ainsi que le manque d'accompagnement dans l'utilisation.

En ce qui concerne l'attractivité des services publics en ligne, celle-ci a fait l'objet de nombreuses améliorations, à tous les niveaux de pouvoir. Certaines applications sont toutefois pénalisées par le démarrage très lent de l'utilisation de la carte d'identité électronique (eID).

Enfin, en matière de recyclage des ordinateurs des administrations, seules des réalisations limitées ont été mises en œuvre au niveau fédéral. C'est le secteur de l'économie sociale qui s'est montré le plus actif dans ce domaine. La réelle pertinence de ces actions doit être réévaluée, dans la mesure où la question du recyclage ne doit plus se limiter à la réhabilitation de matériel obsolète et doit être replacée dans un contexte plus large : celui d'une informatique durable.

2.1.4 Évaluation du volet « actions transversales » 2005-2010

Le plan s'était fixé trois objectifs à travers huit actions concrètes : favoriser la diversité des types de logiciels, garantir aux citoyens le droit aux services traditionnels, augmenter l'accessibilité et la connaissance des TIC pour les publics défavorisés.

L'objectif de favoriser la diversité des types de logiciels a essentiellement consisté en actions de promotion des logiciels open source, tantôt au niveau des pouvoirs publics, tantôt dans le monde associatif, notamment au bénéfice des EPN/OCR. Cet objectif a souvent été interprété comme la promotion des logiciels libres, qui fait débat parmi les acteurs de terrain. De plus, le lien avec la réduction de la fracture numérique n'est pas évident de prime abord.

L'objectif de garantir l'accès de tous aux canaux traditionnels de service public est, quant à lui, un principe politique qui n'était pas formulé de manière opérationnelle, ce qui rend son évaluation impossible.

Les actions réalisées en matière d'études ont concerné des thèmes qui sont tous pertinents par rapport aux objectifs du plan. Elles ont toutefois connu des fortunes diverses au niveau de leur prolongement politique.

Enfin, dans le domaine de l'e-accessibilité, les objectifs fixés ne sont que très partiellement atteints. Les sites des pouvoirs publics présentent toujours des déficits importants en termes de conformité aux recommandations de la Commission européenne. Le label AnySurfer n'a pas pu être octroyé à tous les sites qui avaient été mentionnés dans les programmes du gouvernement fédéral et des entités fédérées. La situation est encore moins favorable du côté des sites communaux. Quant aux sites du secteur privé, ils accusent en Belgique un retard considérable en termes d'e-accessibilité.

De manière générale, le volet « actions transversales » apparaît plutôt comme une rubrique « divers » que comme un ensemble cohérent de mesures.

2.1.5 Évaluation de la méthodologie et du suivi de la première phase du plan

Le plan prévoyait plusieurs dispositifs d'évaluation et de suivi, mais seule la création d'une cellule fracture numérique au sein du SPP Intégration sociale a réellement été mise en œuvre et a fonctionné pendant toute la durée du plan. Dans l'ensemble, il faut déplorer un déficit en matière de visibilité et de coordination du plan, ce qui a conduit notamment à masquer l'importance des initiatives prises par d'autres acteurs que les autorités publiques, ainsi qu'à un réel manque d'échange d'expériences entre elles. Dans un pays aussi complexe sur le plan institutionnel que la Belgique, le plan est néanmoins une avancée significative dans la mesure où il donne une vision commune en matière d'accès, de compétences, de régulation et de politiques sociales.

2.2 Un aperçu des principales actions menées depuis 2010 au niveau fédéral

2.2.1 Les projets fédéraux soutenus par le SPP Intégration sociale

Depuis 2010, le SPP intégration a lancé trois appels à projets fédéraux pour des actions de terrain ciblées principalement sur la formation et d'accompagnement des publics défavorisés, notamment les jeunes.

a) Les objectifs et les résultats des appels à projets

En 2010, le SPP intégration sociale a lancé un appel à projets destiné à financer des projets-pilotes visant à la formation et à l'accompagnement des usages des technologies numériques des jeunes marginalisés. Celui-ci était intitulé « construire des ponts entre le monde numérique des jeunes et la société de l'information » et faisait directement écho aux conclusions d'une étude réalisée l'année

précédente pour le compte du SPP sur « les jeunes offline et les risques d'inégalités dans la génération des natifs numériques ». ⁶ En effet, ses conclusions pointaient notamment le manque d'initiatives existantes au sein des secteurs de la jeunesse et de l'aide à la jeunesse qui exploitent le potentiel des technologies numériques, en particulier du web 2.0, comme outil socio-éducatif pour (r)accrocher les jeunes marginalisés à la société.

Grâce à ce financement, 32 initiatives de terrain néerlandophones ou francophones ont pu être développées par des acteurs de terrain impliqués dans le secteur de la jeunesse, de l'aide à la jeunesse et plus largement dans le champ de l'action sociale et de l'éducation permanente. Celles-ci concrétisaient ainsi judicieusement les pistes d'action suggérées dans l'étude, concernant l'importance d'une articulation étroite entre inclusion numérique et inclusion sociale des jeunes en situation de décrochage social afin de lutter plus efficacement contre leur exclusion numérique.

Dans les faits, ces projets touchent des publics jeunes vulnérables assez variés. On y trouve notamment des projets à destination de jeunes défavorisés en situation de handicap visuel ou mental : création d'un jeu en ligne adapté à des jeunes avec une déficience mentale ; élaboration de formation individualisées pour jeunes déficients visuels socialement fragilisés et leur entourage proche afin d'améliorer leur qualité de vie et leur participation à la société. On y trouve également des projets visant des jeunes demandeurs d'asile : offre d'accompagnement à la conception d'un blog autobiographique dans lequel ces jeunes relatent leur expérience migratoire ; projet de dialogue interculturel entre jeunes autochtones et demandeurs d'asile par le biais de collaborations lors d'une formation à la réalisation de reportages thématiques au format numérique, notamment.

Une caractéristique commune à de nombreuses initiatives sélectionnées dans le cadre de cet appel à projets est l'attention portée à la formation des jeunes à la création et à la production de contenus numériques – quelle qu'en soit la nature : musique, reportage audio et audiovisuelle, écriture – plutôt qu'à leur accompagnement dans une consommation critique des médias numériques. Ces expérimentations visent donc bien à accompagner ces jeunes à passer de leur univers numérique, souvent limité à des usages de consommation des TIC, à des usages plus participatifs qui permettent de développer une citoyenneté active dans les divers domaines de la vie sociale. Autrement dit, le développement du « pouvoir d'agir » de ces jeunes bénéficiaires est au centre de la démarche éducative de la plupart des projets.

Les technologies numériques constituent dès lors un point d'accroche original pour outiller ces jeunes à davantage de participation citoyenne et pour développer leurs moyens d'agir dans l'espace public.

Par ailleurs, beaucoup de ces projets sont développés en collaboration entre acteurs/professionnels de l'accompagnement aux usages des médias numériques et acteurs de l'action sociale ou de l'éducation permanente. La mutualisation de leurs compétences est donc au cœur de la démarche de ces projets ; elle apparaît comme un moyen pertinent d'offrir des réponses adaptées à des besoins identifiés, mais que, seule, chaque association n'est pas en capacité de donner.

En 2012, le SPP intégration sociale a lancé un autre appel à projets destiné à financer des initiatives de terrain qui luttent pour l'inclusion numérique des groupes fragilisés dans une perspective d'activation professionnelle et sociale. L'appellation de cet appel à projets – « Tirer profit des TIC pour activer professionnellement et socialement les groupes fragilisés » – explicite clairement l'ambition de la Secrétaire d'État à l'Intégration sociale : encourager les organismes publics et privés à exploiter les potentialités offertes par les TIC pour trouver « un chemin vers l'emploi ». Lorsque l'activation sociale est considérée, celle-ci apparaît en effet comme une étape intermédiaire « *qui les fera avancer à plus*

⁶ Brotcorne P., Mertens L. et Valenduc G. (2009). *Les jeunes offline et les risques d'inégalités dans la génération des natifs numériques*

long terme vers le marché de l'emploi ». ⁷ L'argumentaire développé dans cet appel à projets insiste donc bien sur l'importance des TIC pour l'employabilité et sur la participation sociale « *utile* » à la société, pour reprendre les termes de l'appel. D'ailleurs, les publics-cibles visés donnent le ton : il s'agit à la fois des personnes défavorisées qui ne travaillent plus depuis longtemps et qui cherchent à accéder au marché de l'emploi et des jeunes (16-24 ans) qui vont faire leur entrée sur le marché de l'emploi. Cet appel à projets a permis de financer 26 initiatives de terrain dans l'ensemble de la Belgique.

L'année suivante, en 2013, le SPP Intégration sociale renouvelle cet appel à projets. Si le titre « Tirer profit des TIC pour activer professionnellement et socialement les groupes fragilisés » reste identique, les objectifs et le public cible sont toutefois plus restreints : il s'agit ici avant tout d'utiliser le potentiel des TIC pour activer professionnellement les bénéficiaires des CPAS/OCMW. En rappelant judicieusement que les « *clients du CPAS seront bientôt tenus de s'inscrire au VDAB, chez ACTIRIS ou au FOREM* », la Secrétaire d'État entend, par le biais de cet appel, leur donner les aptitudes de base en informatique qui leur permettent de s'inscrire sur le site web, de consulter leur dossier à l'ONEM, de postuler à un emploi, d'écrire une lettre de motivation efficace, notamment.

Un autre aspect de cet appel qui diffère du précédent est l'encouragement explicite à créer des collaborations entre les CPAS/OCMW et des organisations actives dans la lutte contre la fracture numérique afin « *qu'ils puissent ensemble jeter des ponts, chacun avec leur propre expertise, et mettre en place des projets solides pour les personnes pauvres* ». Pour ce dernier appel à projets, 22 initiatives viennent d'être financées sur l'ensemble du territoire belge, dont seulement 6 CPAS/OCMW.

b) Quelques tendances communes

Au-delà de la diversité des initiatives financées par le biais de ces deux derniers appels à projets, on peut relever quelques tendances générales communes. Celles-ci témoignent d'une certaine évolution dans la manière d'envisager la lutte pour l'inclusion numérique qui tend vers une meilleure prise en compte, par les acteurs de terrain, des conditions d'efficacité et de réussite de telles initiatives.

Tout d'abord, à côté d'offres de formation et d'accompagnent classiques à l'usage de base de l'informatique et d'internet, une série d'initiatives issues de ces deux derniers appels à projets proposent des approches plus innovantes et/ou plus ludiques de l'apprentissage aux outils numériques. C'est le cas par exemple du projet « *Iedereen sociaal en professioneel online* » de Katholieke Hogeschool Limburg qui vise à enseigner des compétences numériques par le biais d'un jeu sérieux ou du projet « *Digisterk* » à Mol visant à l'initiation aux TIC des personnes en situation de grande pauvreté par le biais d'experts du vécu. Le projet Médiamorphose, élaboré par le Monde des Possibles asbl, a quant à lui pour objectif original de faire découvrir les métiers informatiques à des demandeurs d'emploi d'origine étrangère de manière participative par le biais de réalisations de reportages thématiques au sein de ce secteur professionnel. Par ailleurs, d'autres projets sélectionnés proposent des initiations, non plus seulement à l'usage d'équipements numériques classiques, mais aussi à l'usage de technologies mobiles, comme les tablettes ou les smartphones.

Ensuite, si la quasi-totalité des initiatives sélectionnées visent explicitement l'activation professionnelle de leurs publics, telle que demandée dans les appels à projets, un nombre non négligeable d'entre elles prennent aussi sérieusement en compte la question plus large de l'activation sociale. L'activation professionnelle apparaît même parfois comme un prétexte pour développer des expérimentations visant plus largement l'inclusion et la participation sociale de leurs publics. Nous pourrions ici en citer toute une série. Limitons en nous cependant à deux exemples :

⁷ Extrait tiré de l'appel à projets 2012 du SPP Intégration Sociale « tirer profit des TIC pour activer professionnellement et socialement les groupes fragilisés ».

- La création par Banlieue asbl d'un réseau social sécurisé dédié à un public en situation d'alphabétisation. Celui-ci permet de former ce public à l'utilisation d'un réseau social classique en les initiant aux questions de protection des données personnelles, d'e-réputation, d'identité numérique etc., à partir d'un dispositif de type « réseau social » complètement sécurisé.
- Le projet liégeois d'ENAIP asbl se déroulant en milieu carcéral, dont l'objectif prioritaire est la reprise de confiance en soi, la rupture de l'isolement social des détenus ainsi que la possibilité d'envisager d'autres formations dans le futur.

Ainsi, dans de nombreux projets, si le développement des compétences numériques pour mieux s'insérer dans le monde du travail est un objectif, il n'est pas le seul. L'ambition est souvent aussi de développer des compétences sociales plus transversales comme la confiance en soi, l'autonomie, l'esprit critique et *in fine* la citoyenneté active chez les bénéficiaires de ces actions.

Par ailleurs, parallèlement à l'enjeu prioritaire relatif à la formation et l'accompagnement des publics cibles, une plus grande attention est accordée à la mise en réseau de différentes initiatives de terrain existantes à l'échelle d'une localité ou d'une ville afin d'accroître la visibilité des actions et d'encourager une approche cohérente de la problématique. Quelques projets financés par le SPP vont effectivement dans ce sens. C'est le cas notamment du « Digiplan voor Leuvense Basiswerking » initié par Buren Voor Wijken vzw : un des objectifs annoncés parmi d'autres est la création d'une plateforme réunissant les initiatives locales de formation d'adultes qui luttent pour l'inclusion numérique.

Dans une perspective similaire, on constate que de plus en plus de projets de terrain placent la transversalité au cœur de leur démarche. Ceci implique une collaboration étroite entre acteurs issus du monde l'action sociale ou socioprofessionnelle, d'une part, et ceux issus du champ plus spécifique de l'animation et de la formation multimédia. La mutualisation de leurs compétences permet de développer une approche intégrée de l'accompagnement aux usages des technologies numériques dans laquelle ces outils sont considérés avant tout comme un moyen mis au service de projets professionnels et/ou personnels des bénéficiaires. C'est le cas notamment de l'ambitieux projet « Allemaal digitaal » initié par le CPAS de Puurs. Celui promeut la collaboration du CPAS, de la bibliothèque, du VDAB et même de certaines écoles de la ville pour instaurer un encadrement structurel et durable à l'usage des technologies numériques dans ces différents espaces ainsi qu'échanger les bonnes pratiques pédagogiques. L'initiative « Digisterk », coordonnée par le service « Samenlevingsopbouw » de Mol, s'inscrit également dans cette même perspective collaborative. La mise en place d'une plateforme de concertation entre les différents partenaires pendant toute la durée du projet est même prévue afin de garantir son efficacité et sa continuité.

Cette mutualisation des compétences a par ailleurs pour corollaire de mener les professionnels de l'insertion socioprofessionnelle, de l'action sociale et de l'éducation permanente à reconnaître les limites de leurs propres compétences numériques pour accompagner de manière adéquate leurs publics dans leurs usages des TIC. Dès lors, ces projets en partenariat prévoient non seulement des formations à destination des publics-cibles, mais aussi de plus en plus fréquemment des formations à destination des intermédiaires sociaux afin qu'ils deviennent eux même par la suite des « passeurs de compétences numériques » auprès de leurs publics. Pour n'en citer qu'un, c'est le cas du projet « Iedereen digitaal » – partenariat avec une bibliothèque intercommunale et deux CPAS – qui vise entre autres la formation des travailleurs sociaux à une meilleure exploitation des TIC dans leurs pratiques professionnelles, par les formateurs de l'OpenLeercentrum de la bibliothèque.

En conclusion, on peut souligner que dans l'ensemble les appels à projets du SPP Intégration Sociale depuis 2010 ont permis d'initier de nombreuses expérimentations originales et innovantes, parfois même réellement ambitieuses à destination à la fois des publics défavorisés et des intermédiaires

sociaux. Néanmoins, il semble important de rappeler que l'absence de possibilités d'obtention de financement plus structurel et durable au-delà de la période couverte par le SPP (1 an) ne permet malheureusement pas, la plupart du temps, de pérenniser ces initiatives. Si les initiateurs ne parviennent pas à trouver des sources alternatives de financement à plus long terme, ces projets sont dès lors condamnés à rester au stade de l'expérimentation et à ne jamais passer à une phase instituée.

2.2.2 Les actions du SPF Économie

La DG "Société de l'information" du SPF Économie est chargé de la coordination, en Belgique, de la mise en œuvre de l'Agenda numérique européen (Digital Agenda 2020). Comme on le verra plus loin, parmi les sept piliers de cette stratégie européenne, l'inclusion numérique se rattache à une partie des priorités du pilier n°6, qui concerne les compétences numériques (voir section 3.4). Dans le cadre général de l'Agenda numérique 2020, le SPF Économie a notamment pris en main l'opération *Going local*, qui consiste à sensibiliser les acteurs nationaux et régionaux aux enjeux de cette stratégie numérique, à mettre en valeur et à coordonner leurs initiatives (table ronde nationale *Going local* en octobre 2011 à Bruxelles, suivie de deux tables rondes régionales à Antwerpen et Namur en novembre 2011). Lors de la table ronde nationale, un des six ateliers concernait l'inclusion numérique ; les principaux axes du « Plan stratégique e-inclusion 2001-2015 », tels qu'ils avaient été formulés dans notre rapport précédent, ont été brièvement présentés dans cet atelier.

L'essentiel des efforts du SPF Économie dans le cadre du pilier n°6 de l'Agenda numérique 2020 concerne les e-skills, c'est-à-dire les qualifications numériques dans le cadre des activités économiques, vues sous deux angles : les qualifications des utilisateurs professionnels des TIC (*ICT users skills*), qui doivent permettre à ceux-ci de faire un usage efficient et créatif des TIC dans leurs diverses activités professionnelles, et les qualifications des praticiens des TIC (*ICT practitioners skills*), qui concernent les différents métiers de l'informatique, de l'internet et des nouveaux moyens de communication. Ce dernier aspect est particulièrement crucial en Belgique, car l'économie belge souffre d'une pénurie chronique de professionnels de l'informatique et d'une désaffection des étudiants à l'égard des diplômes en informatique dans les universités et les hautes écoles. Le SPF Économie a notamment pris deux initiatives visibles :

- L'organisation d'une conférence « Les e-skills, une clé pour la compétitivité des entreprises », en décembre 2012. Cette conférence a permis de dresser un état des lieux au niveau national et dans les trois Régions.
- La participation au lancement européen de la « Grand coalition for digital jobs and skills », en mars 2013. Cette initiative vise à promouvoir, dans tous les États membres, la formation initiale et continue aux métiers des TIC et aux emplois qui utilisent intensivement les TIC, notamment à travers des partenariats multi-acteurs, et à créer un consensus entre les acteurs économiques et les décideurs politiques autour de cette priorité. Dans le cadre de cette coalition, les États membres se sont notamment engagés à intégrer, dans leurs programmes de formation des spécialistes en TIC, le référentiel européen de compétences « e-competence framework 2.0 ».

Parmi les autres initiatives récentes du SPF Économie qui ont un rapport indirect avec l'inclusion numérique, on mentionnera encore la conception et la mise à jour d'un nouveau modèle de « Baromètre de la société de l'information » (2012 et 2013), ainsi que la désignation d'une personnalité belge appelée à rejoindre le groupe européen des « Digital Champions » (Mme Saskia Van Uffelen) et à se faire le porte-parole des initiatives belges dans le cadre de l'Agenda numérique 2020.

Par ailleurs, en novembre 2013, le SPF Économie a organisé une campagne d'information pour les consommateurs intitulée « Téléphone, GSM, internet, TV : osez comparer ». En collaboration avec les

administrations communales⁸, des permanences sont organisées pour les citoyens pour les aider à mieux connaître leur profil d'utilisateur et à trouver parmi les offres des opérateurs sur le marché celle qui leur correspond le mieux. Par la même occasion, le SPF Économie a publié un mode d'emploi du simulateur et comparateur de prix développé par l'instance de régulation du secteur des télécommunications (IBPT) (www.meilleurtarif.be).

2.3 Un aperçu des principales évolutions en Flandre: la politique de culture numérique et d'e-inclusion 2011-2013⁹

Dans le cadre du Plan d'action national pour l'inclusion numérique, il importe d'examiner la politique en matière d'inclusion et de culture numériques en Flandre. Cette section a pour but d'esquisser l'origine du concept de culture numérique (*mediawijsheid*) en Flandre, de faire le lien avec le terme « e-inclusion » et de présenter un bref aperçu des initiatives et acteurs concernés en Flandre, de 2011 à 2013. Il est important de signaler que, dans ce document, on s'est limité à mettre en lumière les initiatives de la politique flamande, en particulier dans les domaines de la politique des médias et de l'enseignement, lesquels ont développé la plus grande activité au cours de la législature précédente.

Cette précision a d'importantes implications sur le contenu de ce chapitre. Bien que la note conceptuelle *Mediawijsheid* des ministres des médias et de l'enseignement forme un point de départ important pour la politique flamande en matière de culture numérique et pour les actions qui s'y rattachent, d'autres initiatives dignes d'intérêt ont également été prises en Flandre ces dernières années. Néanmoins, elles ne sont pas décrites dans cette section. Ainsi certaines initiatives rurales, telles que "This is it! My story" de Kifkif, I@school de Mediaraven, le label Anysurfer, la Semaine Numérique et tant d'autres, ne sont pas évoquées ici dans la mesure où elles ont vu le jour dans le cadre de leurs propres canaux de subventionnement, comme par exemple la culture, la jeunesse ou le bien-être. De même, les projets financés par des (fondations d') entreprises – à l'exception d'un seul exemple – ne sont pas décrits ici explicitement.¹⁰

2.3.1 Le concept politique « culture numérique »

Depuis le début de l'actuelle législature, le niveau politique a accordé une grande importance à la culture numérique et à l'e-inclusion dans ses différents plans stratégiques et notes politiques. L'accord de gouvernement de 2009 *Een daadkrachtig Vlaanderen in beslissende tijden* mettait déjà l'accent sur le besoin de réduire la fracture numérique et sur l'alphabétisation aux médias. « Il est élémentaire que chaque Flamand puisse participer à la société de l'information avancée que la Flandre veut être. La fracture numérique doit être réduite. Notre ambition est de faire en sorte que les groupes cibles vulnérables aient aussi suffisamment d'accès aux médias et soient suffisamment alphabétisés aux médias. Chaque habitation flamande doit de ce fait pouvoir disposer d'un raccordement internet à un prix démocratique. Les utilisateurs de médias doivent pouvoir acquérir les aptitudes nécessaires à une utilisation efficace des nouveaux médias. »¹¹

La notion de culture numérique est explicitée pour la première fois dans la note de politique 2009-2013 de la Ministre des Médias, Ingrid Lieten. La note vise à attacher « une importance particulière à

⁸ Les animateurs d'espaces publics numériques qui ont participé aux workshops de consultation des acteurs de terrain les 9 et 11 décembre ont déploré que les EPN n'aient pas été formellement associés à cette campagne du SPF Économie. Ils y voient un indice du manque de coordination des initiatives des pouvoirs publics en matière d'inclusion numérique.

⁹ Cette section a été rédigée par Laure Van Hoecke, coordinatrice de l'asbl LINC.

¹⁰ Le lecteur trouvera une analyse plus détaillée dans la radioscopie de la 'culture numérique', publiée fin janvier 2014 par le centre de connaissances "Mediawijsheid", Mediawijs.be. Début 2014, Mediawijs.be publiera également un 'white paper' basé sur les résultats de cette radioscopie.

¹¹ De Vlaamse Regering 2009-2014, *Een daadkrachtig Vlaanderen in beslissende tijden*, 73.

la notion de culture numérique ». Pour expliquer cette notion, elle renvoie à la définition du Raad van Cultuur (Conseil Culturel) des Pays-Bas de 2005 : « La culture numérique est l'ensemble des connaissances, aptitudes et mentalité permettant au citoyen de se mouvoir de manière consciente, critique et active dans un monde complexe, évolutif et fondamentalement médiatisé. »¹² Il est important de faire remarquer que la notion d'éducation aux médias n'apparaît volontairement pas dans la définition du Raad van Cultuur néerlandais dans la mesure où ce terme est fort lié à l'enseignement formel et orienté vers l'offre des médias. Pour le Raad van Cultuur, « le but de la culture numérique n'est pas de se servir des médias eux-mêmes, mais bien de pouvoir participer au processus social ». La notion d'alphabétisation aux médias n'a également pas été retenue par le Raad en raison de ses « associations langagières ». ¹³ Cette ligne de conduite est adoptée dans les différents documents politiques sur le sujet.

Si la définition de la culture numérique retenue en Flandre est fort semblable à celle des Pays-Bas, certains accents sont toutefois différents : « La culture numérique est l'ensemble des connaissances, aptitudes et attitudes permettant au citoyen de se mouvoir de manière consciente et critique dans un monde complexe, évolutif et médiatisé. C'est la capacité d'utilisation active et créative des médias, orientée vers la participation à la société. » La capacité d'utilisation active et créative des médias est donc ici fortement accentuée. De plus, il est précisé que la culture numérique ne suppose pas uniquement l'acquisition d'aptitudes pratiques, mais aussi une compréhension de la « face cachée » des médias, le développement d'aptitudes critiques vis-à-vis de l'information et d'aptitudes stratégiques, ainsi que l'utilisation sûre des médias. Il est aussi rappelé que la culture numérique porte tant sur les nouveaux médias que sur les médias traditionnels. Ceci constitue un élément important en regard du plan d'action pour l'inclusion numérique, vu que seuls les médias numériques sont au centre du plan national. Nous observons d'ailleurs que la plupart des initiatives de culture numérique consistent actuellement en des actions essentiellement orientées vers les nouveaux médias. Ceci est vraisemblablement dû au fait que les médias numériques sont un phénomène relativement récent. Dès lors beaucoup de groupes cibles et intermédiaires éprouvent encore un besoin de support plus important à leur égard. De nombreux médias sont en outre de plus en plus imbriqués les uns dans les autres, en raison de l'interaction entre divers médias. Par ailleurs, les nouveaux médias sont considérés comme une notion en constante évolution, la culture numérique doit donc faire partie de « l'apprentissage permanent ». L'accent sur l'alphabétisation à l'image, comme élément important de la culture numérique, est aussi mis en évidence dans cette note politique.

Pour encourager la culture numérique, la note insiste sur l'importance de l'augmentation des compétences en lien avec celle-ci. Ces compétences comprennent trois éléments : les connaissances, les aptitudes et les attitudes.

Cette note conceptuelle est le fruit d'une vision commune partagée par deux domaines politiques : l'enseignement et les médias. Les auteurs veulent lancer un appel pour aller encore plus loin que cette note: « Même si cette note émane des domaines politiques médias et enseignement, nous espérons pouvoir développer à terme une vision commune partagée par l'ensemble des domaines politiques, contribuant à synchroniser les actions politiques et à communiquer de manière plus claire vers tous les citoyens. (...) Nombreuses sont les parties prenantes au niveau politique. La culture numérique est en effet un thème transversal, qui prend naissance, il est vrai, au sein du domaine des médias, mais qui possède des liens importants avec les domaines enseignement, jeunesse, culture, bien-être, innovation et lutte contre la pauvreté (...) »¹⁴

¹² Lieten, I., *Beleidsnota 2009-2013*, 25.

¹³ Raad van Cultuur, *Mediawijsheid, de ontwikkeling van een nieuw burgerschap*, 17-18.

¹⁴ Lieten I en Smet, P, *Conceptnota Mediawijsheid*, 5 en 18.

La collaboration avec d'autres niveaux de pouvoir est également considérée comme opportune : « Au sein d'autres niveaux de pouvoir, il existe également des points communs avec la culture numérique. Au niveau fédéral existe le SPP Intégration sociale. Celui-ci encourage l'utilisation d'espaces publics numériques, offrant gratuitement l'accès à internet, et est le moteur du Plan national de lutte contre la fracture numérique. Les villes, communes et provinces prennent aussi d'importantes initiatives en matière de culture numérique et/ou de fracture numérique. »¹⁵

La note conceptuelle 2012 s'articule autour de quatre objectifs stratégiques. Ceux-ci sont décrits dans les sections qui suivent.

2.3.2 Les objectifs stratégiques

a) Un cadre durable et stratégique pour la culture numérique

Le premier objectif stratégique de la note conceptuelle *Mediawijsheid* vise à créer un cadre durable et stratégique pour la culture numérique. La création du centre de connaissances *Mediawijsheid* est l'une des actions les plus importantes dans ce contexte. Ce centre de connaissances avait déjà été envisagé dans la note de politique 2009-2013 de la ministre flamande des médias : « Ce centre de connaissances se verra attribuer une large mission et exécutera des tâches diverses. Il poursuivra, en premier lieu, les initiatives et l'expertise déjà existantes mais dispersées, les synchronisera mieux et engagera des actions stimulantes lorsque les initiatives existantes ne donnent pas satisfaction ou présentent des lacunes. À cet égard, le centre peut (faire) effectuer de la recherche. Le centre aura également une fonction de sensibilisation. Les connaissances acquises devront être transmises à l'ensemble des acteurs pertinents dans le monde des médias, de la culture et de l'enseignement. Le centre de connaissances accordera en cela une attention toute particulière aux besoins spécifiques de groupes cibles tels les jeunes enfants, les adolescents et les seniors, mais également de groupes vulnérables tels les handicapés ou ceux vivant dans la misère. »¹⁶

Au cours de l'été 2012, un appel pour la création d'un centre de connaissances *Mediawijsheid* a été effectivement lancé. Fin 2012, ce marché a été attribué à un consortium dirigé par iMinds; début 2013, *Mediawijs.be*, le centre de connaissances pour la culture numérique, voyait le jour. Le consortium constitué se composait d'acteurs du monde scientifique et de terrain, autour du thème de la culture numérique. Ce sont Mediaraven, l'asbl Maks, l'asbl LINC, le REC Radiocentrum, le Stuurgroep Volwassenenonderwijs, les centres de recherche de iMinds (SMIT, MICT, ICRI), Cemeso (VUB), MIOS (Université d'Anvers), PXLimburg, KHLimburg, Memori et MEC (Thomas More Mechelen).

Les idées directrices du centre de connaissances consistent, d'une part, à créer une plus-value pour et avec les intermédiaires du terrain « culture numérique » par le biais de la mise en place d'une plateforme de connaissances en ligne. Celle-ci fait office de coupole centrale au profit du secteur et permet en analyser et en échanger les connaissances et les pratiques. D'autre part, *Mediawijs.be* veut encourager de nouveaux modes de collaboration. Par le biais de projets et de consultation, l'objectif est de jeter un pont entre les acteurs de terrain, le secteur privé et le secteur public. Les objectifs centraux sont la consultation et la coordination, l'innovation et la synergie, la rigueur méthodologique et pratique, l'acquisition et le partage des connaissances, et le développement d'une vision politique.

En ce qui concerne la coordination et la consultation, l'objectif est la mise en place de plateformes de concertation, au sein desquelles les acteurs de terrain peuvent apporter leur contribution et identifier les besoins autour de différents thèmes. L'objectif « Innovation et synergie » est atteint en initiant des projets multipartites. En 2013, quelques projets furent initiés dans ce cadre : une panoplie d'outils « culture numérique » destinée aux intermédiaires travaillant avec des groupes vulnérables, une boîte

¹⁵ Lieten I en Smet, P, *Conceptnota Mediawijsheid*, 5 en 19.

¹⁶ Lieten, I., *Beleidsnota 2009-2013*, 26.

à outils destinée aux professionnels des médias, un didacticiel sur la vigilance face à la publicité ainsi que des guides pratiques sur la culture numérique, la communication et les jeux en ligne. Un nouvel appel à projets fut également lancé l'année passée. Il visait explicitement des projets portant sur une collaboration entre l'industrie et le terrain. Ceux-ci devaient être développés en fonction de groupes cibles ; l'accent était mis sur les personnes en situation de handicap. Sur base de ces projets, des journées d'études et des ateliers sont organisés au profit des intermédiaires. Une plateforme en ligne a été développée pour la poursuite de l'acquisition et le partage des connaissances. Cette plateforme met des dossiers à disposition dans lesquels figurent des résultats de recherche, des projets et des développements politiques, articulés autour de thèmes tels que l'e-inclusion, la vie privée, les cyber-rencontres, etc. Par ailleurs, une étude de terrain a été effectuée fin 2013. Elle constitue la suite d'une étude réalisée en 2012 par Cemeso et HIVA (KULeuven), pour le compte du cabinet Médias. Cette étude s'est traduite en une carte disponible en ligne sur [Mediawijs.be](http://mediawijs.be), reprenant l'information nécessaire sur les différents acteurs de terrain, leurs offres et leurs projets. Cette étude représente ainsi une contribution importante au dernier objectif de [Mediawijs.be](http://mediawijs.be), à savoir le développement d'une vision politique. Les résultats de recherche des partenaires scientifiques ainsi que la contribution des plates-formes de concertation fournissent d'autres données importantes pour la remise de *white papers* aux autorités.¹⁷

Une autre action antérieure à la création du centre, en 2011, s'inscrivait d'ailleurs déjà dans l'actuel objectif stratégique de création d'un cadre durable et stratégique pour la culture numérique. Cette initiative, lancée par la ministre des médias, consistait en mesures de stimulation spécifiques à destination des acteurs de la culture numérique. Cet appel à projets vise à soutenir des actions ayant un effet multiplicateur au niveau flamand. Les projets introduits ont dès lors été évalués selon leur degré de partage des connaissances, leur déploiement en Flandre et leur durabilité. Grâce à cet appel, six organisations bénéficièrent d'une subvention.

- La première organisation fut l'asbl Educentrum. Celle-ci a proposé deux projets : d'une part, un site portail *NetwerkM*, regroupant toutes les formations offertes en matière de culture numérique et assurant leur visibilité ; d'autre part *Mediawijze klassen* (classes culture numérique), au profit des élèves de l'enseignement primaire et du premier degré du secondaire en vue de leur apprendre à utiliser les médias de manière critique.
- L'asbl LINC a reçu une subvention pour un projet relatif à la formation *Mediacoach*. Cette formation est le résultat d'une collaboration avec les partenaires *Mediaraven* (anciennement *Jeugdwerknet*), *KHLeuven* et *Bibnet*. Ce projet forme les enseignants, bibliothécaires et animateurs de jeunes à devenir le point de contact de leur organisation en matière de culture numérique.
- L'asbl *Link in de Kabel* s'adresse aux jeunes vulnérables. Avec ce projet, cette asbl a, entre autres, créé un laboratoire expérimental au sein duquel connaissances et méthodes peuvent être diffusées; elle a développé un « test culture numérique » ainsi qu'une plate-forme en ligne et des modes d'emploi numériques pour aider les jeunes en situations difficiles (logements supervisés, séjour résidentiel en institution).
- Le projet de l'asbl *Mentor* visait, quant à lui, à accroître l'autonomie dans la vie quotidienne des personnes en situation de handicap et des seniors en les rendant numériquement mobiles. Ce projet résulte d'une collaboration avec les asbl de *Stroom*, *VOC Opstap*, *Oranje* et la Fédération des Organisations flamandes de malentendants.

¹⁷ Une information plus détaillée sur le centre de connaissances est disponible sur mediawijs.be.

- L'asbl SPK a mis sur pied des espaces publics numériques aisément accessibles, intégrés dans des organisations de proximité ou s'adressant à des groupes cibles. Grâce à ce projet, il fut possible de tendre vers une plus grande professionnalisation et connaissance des projets dans toutes les provinces flamandes.
- Le dernier projet *Mediatrain* a été coordonné par l'asbl Tonuso en collaboration avec entre autres KHLimburg et KHKempen. Ils ont développé une offre de formations sur le thème de la culture numérique au profit des moniteurs de l'aide spéciale à la jeunesse. À l'issue de cette formation, les moniteurs intègrent la culture numérique dans leur assistance et transmettent leurs connaissances aux enfants, jeunes et leur famille, au sein de leur propre organisation.

La note conceptuelle cite encore quelques autres actions dans le cadre du premier objectif stratégique. En premier lieu, la co-régulation des médias sociaux en s'appuyant sur les résultats du projet de recherche EMSOC. EMSOC est un projet de recherche stratégique de base (SBO) d'une durée de quatre ans, au sein duquel les médias sociaux sont étudiés sous trois aspects: le respect de la vie privée, l'inclusion et l'alphabétisation aux médias. Par ailleurs, un appel fut lancé par le fonds d'innovation en vue de mettre au point des formations d'enseignants en matière de culture numérique. Suite à cet appel, de nombreux projets ont été lancés sur le thème des compétences des enseignants en matière de culture numérique. Enfin, on a procédé à une extension du baromètre de l'intégration TIC dans l'enseignement flamand (MICTIVO ou *Monitor ICT-Integratie in het Vlaamse Onderwijs*) par un certain nombre de questions spécifiquement orientées vers la mesure de la culture numérique, ainsi qu'à la création d'un point d'appui pour la recherche pertinente pour la politique et à la cartographie des acteurs de la culture numérique en 2012 et 2013.

b) L'encouragement et l'accroissement des compétences

Le deuxième objectif stratégique de la note conceptuelle *Mediawijsheid* a trait à l'encouragement et à l'accroissement des compétences. Nous passons ici en revue les principales actions dans ce domaine. En premier lieu, la radiodiffusion publique VRT s'est vue attribuer une mission éducative centrée sur la culture numérique et la réduction de la fracture numérique. La VRT doit y parvenir par le biais de sa programmation et grâce à une collaboration avec des partenaires extérieurs, tel le projet *Ingebeeld* de la cellule culturelle Canon. De plus, l'offre en matière d'enseignement doit être adaptée. C'est la raison pour laquelle un soin particulier a été accordé à l'ancrage de l'alphabétisation aux médias et à l'image dans le curriculum scolaire. On a aussi mis au point un nouveau profil d'enseignement pour l'enseignement des TIC dans l'éducation de base. Les travaux préparatoires à la réforme de l'offre TIC dans les Centres d'éducation des adultes (CVO ou *Centrum voor volwassenenonderwijs*) viennent de débiter. Les services d'accompagnement pédagogique ont développé une offre de formation permanente intégrant les TIC dans la formation professionnelle ou thématique. On a enfin accordé de l'intérêt au développement de jeux éducatifs, tels Re:Pest qui traite du cyber-harcèlement et PING, *Poverty is not a game*. Toutefois, les derniers résultats de MICTIVO indiquent malheureusement¹⁸ que les jeux ne sont pas suffisamment utilisés en classe : 80% des enseignants de l'enseignement secondaire et 77% de l'enseignement primaire n'utilisent pas de jeux dans leur classe. Il faudra donc poursuivre plus encore les efforts d'intégration des TIC en classe.

c) Une société e-inclusive

Le troisième objectif stratégique a trait à la mise en place d'une société e-inclusive. Cet objectif forme un point d'ancrage important pour la collaboration avec le niveau fédéral. Sur le plan de l'accès à l'infrastructure, la note conceptuelle insiste particulièrement sur l'amélioration de l'infrastructure scolaire. Outre les éléments classiques, tels le matériel, le logiciel et l'accès à l'internet, l'attention se porte surtout sur l'école du futur. Un bâtiment scolaire doit en effet être adapté aux nouvelles formes

¹⁸ Pynoo, B. en Kerckaert, S., *MICTIVO2012. Monitoring ICT in het Vlaamse Onderwijs*, 216,217, 367, 368.

d'étude, de manière à ce qu'un cadre durable et flexible soit créé pour de possibles évolutions numériques. La volonté existe également de peser sur le dossier de l'assistance universelle et des tarifs sociaux pour l'internet. Dans ce contexte, Recup-pc est un projet intéressant pouvant servir de source d'inspiration. Ce n'est pas un projet du gouvernement flamand; il fut développé par *DigitaalTalent@Gent*. Dix-sept familles pauvres sans ou avec des connaissances TIC limitées reçurent pendant une année – de septembre 2012 à septembre 2013 – un package numérique complet, pour leur permettre de prendre connaissance avec le monde numérique. Ce package a été conçu sur mesure pour ces familles et comprend plusieurs éléments : un ordinateur recyclé (un ordinateur d'occasion agréé de la ville de Gand), un accès internet gratuit pendant douze mois (Telenet Basicnet), des logiciels (par le biais du programme Microsoft refurbishing), la livraison et l'installation de l'ordinateur et de la liaison internet à domicile avec un manuel de découverte, l'appui technique en cas de problèmes matériels ou logiciels, l'appui conceptuel dans un *Digitaal Talent Punt* et des informations sur les formations ainsi qu'un suivi téléphonique tout au long du projet.

En vue de mettre en place une société e-inclusive, l'idée est aussi créer des laboratoires d'innovations, des centres de culture numérique et des infrastructures publiques au sein desquelles les jeunes ou d'autres groupes cibles pourraient s'initier aux différents médias. Le partage des connaissances et la concentration de matériel peuvent procurer une plus-value intéressante.

Compte tenu du fait que les espaces publics numériques constituent un sujet important du Plan d'action national pour l'inclusion numérique, il est intéressant de se pencher plus avant sur les actions politiques prises dans le cadre de ces espaces. Contrairement à la Wallonie, la Flandre ne compte pas de ministre compétent pour les espaces publics numériques. Par conséquent ces espaces sont subventionnés de manière éparse. De nombreuses villes et communes financent des espaces numériques sur leur territoire ; ceux-ci sont souvent financés par différents canaux, tels l'informatique, l'emploi, l'économie, le CPAS, le bien-être ou les affaires sociales. Au niveau du gouvernement flamand, le projet *Wie online* du BLM Genk est subventionné par la ministre Lieten, dans le cadre de ses compétences en matière de lutte contre la pauvreté. *Wie online* soutient les espaces publics numériques au sein d'associations de lutte contre la pauvreté. Pendant une année, ceux-ci sont encadrés par une organisation extérieure sur le plan de l'infrastructure et du bénévolat. Après cette année, l'organisation extérieure continue de suivre l'espace, mais d'une manière moins intensive. Comme déjà mentionné parmi les mesures de stimulation, le projet Digidak a également obtenu une subvention de deux ans pour la poursuite de son déploiement en Flandre. Beaucoup d'espaces publics numériques sont presque entièrement dépendants de l'aide de la commune. Les problèmes financiers de nombreuses villes et communes peuvent dès lors remettre cette aide en question. *Mediawijs.be*, le centre de connaissances de la culture numérique, développe, certes, diverses initiatives liées à la formation et à la diffusion des connaissances pour et dans ces espaces publics numériques, mais son rôle étant plus large que le seul appui à ces espaces, il ne peut y consacrer que des ressources limitées.

En ce qui concerne les bibliothèques publiques, le nouveau décret sur la culture locale offre la possibilité d'y développer des initiatives d'e-inclusion. Une enquête récente du bureau TNS, effectuée à la demande de la *Bill and Melinda Gates Foundation*, révèle que 96% des utilisateurs d'espaces publics numériques en Belgique estiment que les services d'ordinateurs et d'internet de la bibliothèque sont précieux.¹⁹ De plus, le nouveau décret sur la culture locale prévoit que la commune doit disposer d'une bibliothèque aisément accessible, qui soit adaptée aux besoins actuels. La bibliothèque doit être un lieu où le public peut s'initier aux possibilités d'un environnement numérique et les utiliser.²⁰ En 2012-2013 Bibnet a participé au projet européen DLit. Ce projet visait l'utilisation d'applications web 2.0 comme instrument permettant d'atteindre des groupes cibles

¹⁹ Quick, S., Prior, G., *Gebruikerspercepties van de voordelen van ICT in openbare bibliotheken in België*, 4.

²⁰ *Decreet van 6 juli 2012 betreffende het Lokaal Cultuurbeleid*.

vulnérables. DLit ne s'est pas limité au développement de matériel mais a aussi dispensé une formation au personnel de bibliothèque : la DLit Summer School.

Un dernier projet s'inscrivant dans la lignée des espaces publics numériques/médias est *Villa Crossmedia*. Ce projet est essentiellement orienté vers la création médiatique par les jeunes et crée l'espace physique nécessaire à cette fin. Le terme Médias est compris ici dans sens large : radio, vidéo, conception et magazine. On compte deux acteurs en Flandre: Villa Bota à Bruges et le Projet Wolf à Malines. Les partenaires de ce projet sont : la ville de Malines, Thomas More Mechelen, Het Entrepot à Bruges, CVS à Ipswich et Costnet à Plymouth. Les axes de travail portent sur la culture numérique, la formation et la production numériques ainsi que sur l'identité culturelle.

Outre la mise en place d'espaces publics numériques, la mise en place d'une société e-inclusive doit aussi passer par le désenclavement des contenus numériques. Passons rapidement quelques projets pertinents à cet égard en revue. La plate-forme *Ingebeeld* de la cellule culturelle Canon est une plate-forme numérique destinée aux enseignants, comprenant les exemples de bonnes pratiques nécessaires ainsi que des références pour la mise en œuvre de la culture numérique en classe. Le projet *Bib op school* de Bibnet veut désenclaver la collection numérique et la base de données de Gopress au profit des écoles, via l'environnement d'étude en ligne de l'école. Le nouvel institut flamand pour l'archivage du patrimoine audiovisuel (VIAA ou *Vlaams Instituut voor Archivering van het Audiovisueel Erfgoed*) offrira à terme un trésor de ressources pour les acteurs de la culture numérique. Le site internet *Klascement* est un site d'outils d'apprentissage pour les enseignants, faisant partie depuis 2013 de l'Agence de communication pour l'enseignement.

La note conceptuelle *Mediawijsheid* établit enfin un lien entre l'e-inclusion et l'image. Les actions qui en découlent sont centrées sur l'image du groupe cible « personnes pauvres » dans les médias. En ce sens, l'objectif est d'éviter tout stéréotype des groupes cibles en général. Le but est ainsi d'apprendre aux médias, comme la VRT, à traiter ce point d'une manière plus consciente et parallèlement d'encourager les groupes cibles à développer leur pouvoir d'agir (empowerment) et de leur assurer une plus grande visibilité.

d) Un environnement médiatique sûr et responsable

Le quatrième et dernier objectif stratégique de la note conceptuelle *Mediawijsheid* vise la création d'un environnement médiatique sûr et responsable. Quelques actions entreprises dans ce cadre sont les soirées pour les parents sur le thème de l'e-sécurité de Childfocus et de la Ligue des Familles, la diffusion du code PEGI (Pan-European Game Information), le matériel didactique de Childfocus et le label e-Safety. Le département Enseignement prévoit aussi l'organisation d'une campagne sur le thème du respect de la vie privée en 2014.

Dans cette perspective, il est intéressant de jeter un coup d'œil sur un plan parallèle du département Enseignement, à savoir le plan d'alphabétisation 2012-2016 (*Plan Geletterdheid 2012-2016*). La coordination de ce plan est aux mains du centre flamand d'appui à l'enseignement pour adultes (VOCVO ou *Vlaams ondersteuningscentrum voor het volwassenenonderwijs*). Ici aussi, la notion d'alphabétisation est comprise dans un sens plus large que les seules aptitudes numériques. La mission du plan est l'augmentation du niveau d'alphabétisation. Pour ce faire, les citoyens ont besoin de compétences permettant de traiter de manière autonome l'information contenue dans des textes, et des données chiffrées ainsi que de pouvoir utiliser les ordinateurs et les moyens multimédias.

Le plan comporte quatre objectifs stratégiques: (1) l'alphabétisation est accrue par une approche ciblée dans l'enseignement obligatoire et par l'innovation dans l'enseignement pour adultes ; (2) l'alphabétisation devient un point d'attention dans les domaines politiques du bien-être, de la culture, de l'emploi et des médias ; (3) des partenariats structurels sont élaborés en vue de l'alphabétisation ; (4) la professionnalisation des pratiques d'alphabétisation et de la politique d'alphabétisation est

poursuivie. Ces objectifs accordent une attention particulière à l’alphabétisation langagière, numérique et TIC. Un point intéressant de ce plan est le fait que les départements Enseignement, Culture, Bien-être, Emploi et Économie sociale, Santé publique et famille ainsi que la Commission communautaire flamande (VGC) ont également collaboré à son élaboration. Ce large soutien pourrait servir d’inspiration pour une nouvelle note conceptuelle Mediawijsheid ainsi que pour un nouveau Plan d’action national pour l’inclusion numérique.

2.4 Un aperçu des principaux changements survenus depuis 2010 en Wallonie

Parmi les initiatives directement orientées vers l’inclusion numérique en Wallonie²¹, deux programmes phares ont connu des évolutions importantes entre 2011 et 2013 : le Réseau des espaces publics numériques et le Plan mobilisateur TIC. Pour rappel, le Réseau des EPN de Wallonie, ainsi que son centre de ressources localisé chez TechnofuturTIC à Gosselies, font l’objet d’un appui financier du gouvernement régional. Le Réseau délivre un « label EPN » aux espaces publics numériques qui répondent aux critères de la « Charte des EPN de Wallonie ». Quant au PMTIC, il s’agit d’un programme de formation aux TIC destiné aux demandeurs d’emploi et aux public socialement défavorisés, subventionné par la Région et coordonné par le LabSET (Université de Liège). L’originalité du PMTIC est de reposer sur un réseau de 109 opérateurs agréés, appartenant au secteur associatif ou aux autorités locales. Aussi bien le Réseau des EPN que le PMTIC sont aujourd’hui à la recherche d’un second souffle.

2.4.1 L’évolution du Réseau des EPN de Wallonie

Le Réseau des EPN de Wallonie compte actuellement 142 EPN labellisés (www.epn-ressources.be). Parmi ces EPN, on trouve à la fois des EPN créés par des communes ou des CPAS, des bibliothèques publiques, des organisations appartenant au secteur associatif, des partenariats locaux entre autorités communales et associations. Les premiers appels à projets de la Région datent de 2005 et 2007. En 2010 et 2011, uniquement des appels à projets plus spécifiques ont été lancés : projets pour les seniors, projets liés à l’employabilité, subventions d’équipement pour des tablettes. Au cours des trois dernières années, le Réseau a continué à développer son centre de ressources, à organiser des formations pour les animateurs d’EPN, ainsi qu’une rencontre annuelle des EPN. Le centre de ressources joue également un rôle très actif dans l’organisation de la Semaine numérique et des Rencontres wallonnes de l’internet citoyen et solidaire (REWICS). Les EPN de Wallonie sont toutefois confrontés à deux défis : l’évolution de leur mission et la pérennité de leur fonctionnement.

a) L’évolution de la mission des EPN

Le public des EPN s’est diversifié. On y trouve non seulement un public en situation d’exclusion numérique, mais aussi en fracture sociale, en difficulté psychologique, en précarité. S’y ajoute un public qui dispose de compétences numériques de base mais qui vient avec des questions particulières, relatives aux tablettes, à la sécurité informatique, à la mise à jour des logiciels, à la conservation de leur patrimoine numérique, à la comparaison de prix ou de tarifs. Les animateurs d’EPN sont confrontés à un large éventail de demandes, qui ne sont pas toutes de nature technologique et vont souvent au-delà de leur formation de base (pour la plupart : informaticien, bibliothécaire, enseignant, formateur pour adultes, etc.). Les tâches des animateurs couvrent, dans des proportions variables, quatre domaines : l’accueil, la mise à disposition de ressources numériques, l’accompagnement de projets collectifs ou individuels reposant sur les technologies numériques, l’aide à l’insertion sociale.

²¹ Pour les raisons exposées dans l’introduction, on ne reprendra pas ici les développements récents liés au nouveau plan TIC pour l’éducation (dit « école numérique en Wallonie »), mis en place en 2011 dans le cadre du programme Creative Wallonia. Informations sur www.ecolenumerique.be.

Diverses orientations se dégagent pour l'évolution future des EPN. Une première piste serait de doter les EPN d'une fonction de « guichet numérique », d'une manière similaire aux « guichets de l'énergie ». Il s'agit de répondre à des demandes relevant du domaine de la consommation (prix, sécurité, protection des données, contrôle parental, plaintes et recours, etc.), qui arrivent de plus en plus fréquemment dans les EPN. Les animateurs d'EPN déplorent d'ailleurs que la récente campagne du SPF Économie sur la comparaison des prix des télécommunications soit « passée à côté » des EPN. Une telle fonction de guichet numérique pourrait être subventionnée de manière structurelle. Une deuxième piste consiste à envisager l'EPN comme un lieu d'animation numérique du territoire ; c'est l'orientation actuellement mise en avant en France pour les espaces publics multimédia²². L'EPN devient alors un foyer pour les politiques numériques locales, la démocratie participative, les projets citoyens, mais aussi une pépinière pour des initiatives décentralisées dans le domaine de l'économie numérique (espaces de co-working, fab-labs, etc.).

Quelles que soient les orientations, quelques principes de base doivent rester communs : les EPN doivent rester des endroits neutres, des lieux ouverts à la mixité sociale, des passerelles vers d'autres services dans le domaine de l'aide sociale, de la recherche d'emploi ou de logement. Cette fonction de passerelle nécessiterait toutefois que les EPN soient mieux connus et reconnus par les structures d'intervention sociale.

b) L'enjeu de la pérennité des EPN

Le financement structurel reste un défi pour les EPN. Lors de la création du réseau, il était espéré que les autorités communales prendraient progressivement en charge le fonctionnement des EPN, notamment les frais de personnel. Ceci ne s'est réalisé qu'en partie, dans un nombre limité de communes. Les EPN liés aux bibliothèques ont bénéficié d'une situation plus favorable sur le plan du financement du personnel. Aujourd'hui, la logique des appels à projets ne parvient plus à répondre aux besoins de financement structurel, pas plus qu'aux besoins de renouvellement du matériel – d'autant plus que les appels à projet se raréfient et que les montants alloués diminuent. Les coordinateurs du réseau craignent que, d'ici quelques années, un certain nombre d'EPN doivent fermer leurs portes, faute de solution institutionnelle pour leur financement structurel.

Un autre enjeu lié à la pérennité des EPN est la reconnaissance professionnelle des animateurs. Suite à une étude interrégionale Wallonie / Nord-Pas-de-Calais, coordonnée par TechnofuturTIC, un profil de fonction d'animateur multimédia a été défini. L'étape suivante, toujours en cours, est de le faire intégrer dans les descriptions de fonctions et les barèmes du personnel des pouvoirs locaux.

Une réflexion est actuellement en cours au sein du réseau pour restructurer celui-ci, selon un modèle semblable à celui des bibliothèques publiques, avec des EPN de différents niveaux d'importance, les EPN « principaux » pouvant constituer des centres de ressources (humaines, pédagogiques et matérielles) pour les autres EPN de leur zone. Une telle restructuration pourrait conduire à des économies d'échelle et à une meilleure efficacité.

2.4.2 L'évolution du Plan mobilisateur TIC (PMTIC)

Le PMTIC a fêté ses dix ans en 2012 et il continue son chemin (www.pmtic.net). Lancé en 2002, le PMTIC est régi depuis 2005 par un décret du gouvernement wallon. Le Laboratoire de soutien à l'enseignement télématique (LabSET) de l'Université de Liège est chargé de coordonner le réseau des opérateurs de formation, de développer les outils pédagogiques et de contrôler l'agrément des opérateurs (via une commission du Conseil économique et social wallon, qui prend les décisions d'agrément). Réservé dans un premier temps aux demandeurs d'emploi indemnisés, le PMTIC s'est élargi à d'autres publics précarisés, à condition de respecter certains quotas.

²² Lebreton C., *Les territoires numériques de la France de demain*, Rapport pour le Gouvernement français, La Documentation Française, Paris, septembre 2013.

Les programmes de formation PMTIC, dont les orientations sont définies par le décret, reposent encore largement sur l'initiation à l'informatique, c'est-à-dire aux logiciels bureautiques ; l'utilisation d'internet n'était, à l'origine, considérée que comme une extension de la bureautique. La situation a profondément changé aujourd'hui, aussi bien au niveau des usages des TIC que du degré de familiarisation des publics cibles. Il a été possible jusqu'ici de modifier la séquence et le contenu des modules de formation tout en respectant les lignes du décret, mais cette logique de réaménagement arrive à épuisement. Les concepteurs du PMTIC ont donc mis en chantier un « PMTIC de seconde génération », qui n'a pas encore franchi toutes les étapes de la reconnaissance administrative.

2.5 Un aperçu des principaux changements survenus depuis 2010 en Région bruxelloise

La principale nouveauté en Région bruxelloise depuis 2010 est la mise sur pied d'un réseau des acteurs de l'accessibilité numérique à Bruxelles dont l'acronyme CABAN signifie « Collectif des acteurs bruxellois de l'accessibilité numérique ». Celui-ci est composé des différentes associations ou structures dont le point commun est de lutter pour l'inclusion numérique à travers notamment une la promotion d'une meilleure accessibilité des espaces et des dispositifs numériques existants à Bruxelles.

La réflexion portant sur la création d'un tel réseau remonte à 2009. Face au constat d'un manque criant de structures chapeautant les EPN et les autres associations travaillant dans ce domaine à Bruxelles, quatre associations – Atelier du web, FIJ, Fobagra et Banlieue – se sont mises autour de la table afin de penser à la création d'un réseau. À la différence du réseau des EPN Wallon et d'autres réseaux d'EPN, le groupe CABAN n'est donc pas né sous l'impulsion des pouvoirs publics, mais à l'initiative des acteurs de terrain eux-mêmes, soucieux d'apprendre à mieux se connaître et à travailler ensemble. C'est une caractéristique propre à Bruxelles, tout comme la richesse et la diversité des acteurs qui le composent. À l'inverse du réseau d'EPN en Wallonie, le réseau est effectivement ouvert à tous les acteurs de l'accessibilité, incluant les centres de formations, les bibliothèques, les acteurs de l'économie sociale, et d'autres initiatives de terrain. Actuellement, une dizaine de participants actifs ont rejoint le groupe des quatre fondateurs.

L'ambition générale du réseau est mettre en lien les acteurs de l'inclusion numérique en vue d'améliorer la visibilité de son travail auprès des pouvoirs publics et du grand public. Pour ce faire, ses activités s'articulent autour de deux axes principaux :

- le développement d'une communication aussi claire que possible à destination du grand public par la mise en place d'une base de données des acteurs de l'accessibilité par le biais notamment d'un site Internet, www.caban.be, mais aussi via d'autres actions comme l'organisation de rencontres, la création d'un logo, la publication de dépliants, etc. À ce jour, 26 institutions et associations bruxelloises sont recensées sur le site [caban.be](http://www.caban.be).
- le développement de synergies et de collaborations entre les associations du secteur afin de favoriser les échanges d'expériences et les bonnes pratiques mises en place dans ces différents espaces. Cette mise en réseau permet par ailleurs de structurer de manière cohérente le paysage des acteurs bruxellois dans ce domaine et d'avoir une meilleure représentativité auprès des pouvoirs publics. Les synergies se sont aussi développées avec d'autres réseaux d'EPN. Un protocole de coopération entre les 3 réseaux d'EPN belges – LINC, CABAN, Technofutur TIC – et Artesi Île-de-France a notamment été signé en 2010.

Depuis sa création, CABAN a développé une série d'initiatives comme l'organisation de réunions régulières, la mise en place d'espaces de travail collaboratifs et de partenariats pour le prêt de matériel, pour l'accompagnement de stagiaires et pour l'élaboration d'offres de formation.

Afin de favoriser sa visibilité, le réseau a par ailleurs organisé une série d'évènements publics. Chaque année, il est actif durant la semaine numérique en proposant des rencontres-débat ou des journées de réflexion, par exemple les journées « Bâtir un EPN à Bruxelles » et « Caban ! Le réseau des acteurs de l'accessibilité numérique à Bruxelles ? » en 2013. Il est aussi régulièrement invité à participer à des évènements extérieurs comme aux rencontres annuelles du Réseau des espaces publics numériques de Wallonie et aux REWICS (Rencontres wallonnes de l'internet citoyen).

En 2011, le réseau a présenté, à la ministre bruxelloise de l'informatique Brigitte Grauwels, un Mémoire reprenant les revendications de CABAN pour soutenir et renforcer le dispositif des EPN/OCR bruxellois. En 2012, CABAN a été invité au Conseil supérieur de l'éducation aux médias (Communauté française Wallonie-Bruxelles) pour présenter son travail.

Malheureusement, les nombreuses activités de CABAN n'ont donné jusqu'à présent aucun résultat concret en termes de soutien financier structurel de la part des pouvoirs publics bruxellois. Ce manque de reconnaissance effrite progressivement la motivation des membres du collectif et questionne son devenir. En 2013, le réseau ne parvient plus à mobiliser de « nouveaux » acteurs de l'accessibilité numérique à Bruxelles malgré l'organisation d'évènements cherchant à redynamiser le collectif. Ces derniers temps, les membres « actifs » du réseau ont considérablement réduit leur nombre de réunions en raison de ce manque de résultats. Le collectif est actuellement en passe de se restructurer et est menacé de disparaître si les pouvoirs publics bruxellois persistent à ne pas donner de suites concrètes à leurs revendications concernant la nécessité d'un financement structurel de ces structures et d'une meilleure reconnaissance du métier d'animateur d'EPN.

Chapitre 3

Les nouveaux visages de l'exclusion numérique

3.1 L'évolution des usages d'internet en Belgique

3.1.1 Un aperçu des domaines d'utilisation des services en ligne

Les enquêtes annuelles sur l'utilisation des TIC par les individus et les ménages, réalisées par la DGSIE/Statbel dans le cadre l'enquête Eurostat sur la société de l'information, ne mesurent pas vraiment l'évolution des usages, mais plutôt celle des utilisations des TIC – rappelons que la notion d'usage couvre non seulement l'utilisation d'une technologie, mais aussi les comportements, les attentes et les représentations des utilisateurs²³. Une fois cette précaution prise, on peut néanmoins déceler quelques grandes tendances dans l'évolution des utilisations d'internet et des TIC au cours des sept dernières années.

Le tableau 1 indique la proportion d'utilisateurs d'internet qui utilisent différents services en ligne en Belgique. Il s'agit des services qui font l'objet des enquêtes annuelles d'Eurostat sur la société de l'information. Ils ne couvrent pas la totalité du territoire d'usages des utilisateurs d'internet.

Tableau 1
Proportion d'utilisateurs d'internet ayant utilisé divers services en ligne au cours des trois derniers mois
(% de la population d'utilisateurs d'internet au cours des trois derniers mois)

		2005	2009	2012
Activités de communication ou de divertissement	Communication via internet (toutes formes)	85	92	95
	Envoi et réception de courrier électronique	85	92	92
	Téléphone via internet, vidéoconférence	–	24	32
	Autres formes de communication (chat, etc.)	–	38	26
	Utilisation ou téléchargement de jeux, musique, vidéo	29	44	36
	Utilisation de web radios ou web télévisions	–	27	33
	Création ou partage de contenus en ligne	–	24	25
	Participation à des réseaux sociaux (Facebook etc.)	–	–	56
Activités de recherche d'informations	Recherche d'informations sur la santé ou la nutrition	33	44	55
	Recherche d'informations sur des biens et services	75	80	81
	Lecture de journaux ou magazines en ligne	22	46	53
	Consultation de sites dans un but d'apprentissage	–	37	64
Activités administratives	Interaction avec les pouvoirs publics (e-gov)	32	41	48
	Sites de recherche d'emploi	14	18	21

²³ Brotcorne P., Damhuis L., Laurent V., Valenduc G., Vendramin P., *Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC – La fracture numérique au second degré*, Academia Press, Bruxelles, 2010.
Mariën I., Van Audenhove L., Vleugels C., Bannier S., Pierson J., *De digitale kloof van de tweede graad in Vlaanderen*, Institut Samenleving en Technologie, Brussel, 2010.

		2005	2009	2012
Activités commerciales	Services de voyage ou hébergement	–	45	49
	Banque en ligne	41	62	69
	Achats de biens ou services en ligne (12 derniers mois)	27	47	53
	Vente de biens ou services, sites d'enchères	–	22	21

Source : données Eurostat / Statbel

Outre la communication électronique et la recherche d'informations sur le web, qui constituent sans surprise le socle commun des utilisations d'internet, on peut distinguer un groupe de services en ligne qui sont utilisés par environ 45 à 60% des utilisateurs (en gras dans le tableau) et un autre groupe de services en ligne qui ne sont utilisés que par environ 20 à 25% des utilisateurs (en italique). Les réseaux sociaux ont fait irruption dans le paysage internet (pour 56% des utilisateurs en 2012), au détriment, semble-t-il, d'autres formes de communication (messagerie instantanée, blogs).

Le tableau 1 montre un accroissement de la proportion d'utilisateurs dans la plupart des domaines entre 2005 et 2012, notamment la lecture de journaux ou magazines, la banque en ligne, l'interaction avec les pouvoirs publics (e-gouvernement) et les achats en ligne (e-commerce). Ces deux derniers points méritent cependant quelques commentaires supplémentaires.

- **Administration en ligne.** L'interaction en ligne avec les pouvoirs publics a concerné 48% des utilisateurs d'internet au cours des trois derniers mois, 64% au cours des 12 derniers mois (2012). La période de référence de 12 mois est plus appropriée pour évaluer l'utilisation des services d'e-gouvernement, car l'intérêt de cette utilisation n'est pas lié à la fréquence (exemple : tax-on-web). Sur cette période de 12 mois, trois types d'interaction peuvent être distingués : obtenir de l'information des sites officiels (52% des utilisateurs d'internet), contacter les administrations par courrier électronique (29%), télécharger et envoyer des formulaires électroniques complétés (35%). On ajoutera que seulement 32% des utilisateurs d'internet ont utilisé leur carte d'identité électronique au cours de l'année écoulée.
- **Achats en ligne.** Les résultats de l'enquête DGSIE/Statbel donnent des chiffres inférieurs à la plupart des études de marketing qui visent à promouvoir l'e-commerce. Selon Statbel (2012), 39% des utilisateurs d'internet ont fait des achats en ligne au cours des trois derniers mois, 53% au cours des 12 derniers mois. Les produits ou services les plus achetés sont, dans l'ordre : les hébergements touristiques (42% des utilisateurs qui ont fait des achats au cours des 12 derniers mois), les tickets de manifestations culturelles (40%), les articles d'habillement ou de sports (36%), les billets de voyage (30%), les livres, journaux ou périodiques (26%), les films ou la musique (22%), les articles ménagers (22%), les logiciels ou jeux électroniques (17%). En revanche, les achats d'alimentation (10%), de produits financiers ou d'assurance (8%) ou de médicaments (3%) restent peu répandus. Seulement 12% des acheteurs ont utilisé un smartphone ou autre ordinateur de poche pour faire des achats en ligne. Par ailleurs, 35% des utilisateurs d'internet déclarent n'avoir aucune connaissance de leurs droits en tant qu'acheteurs en ligne.

Par ailleurs, on ne dispose pas de données quantitatives précises sur le rôle des achats en ligne dans les processus d'endettement des ménages, malgré de nombreux témoignages recueillis par les organisations de consommateurs (CRIOC-OIVO notamment) et par divers organismes publics concernés (Observatoire du crédit et de l'endettement, Observatoire des droits de l'internet).

Alors que le tableau 1 donne des pourcentages moyens, pour l'ensemble des utilisateurs, le tableau 2 est plus utile pour mettre en évidence des inégalités dans les usages d'internet. Il indique dans quelle mesure il y a, pour chaque type d'utilisation, un écart de genre (davantage d'hommes que de

femmes), un gradient lié à l'âge (diminution du pourcentage d'utilisateurs en fonction de l'âge) ou un gradient lié au niveau d'instruction (augmentation du pourcentage d'utilisateur en fonction du niveau de diplôme). Le tableau 2 permet ainsi de repérer quels sont les domaines d'utilisation qui font l'objet de disparités au sein de la population.

Tableau 2
Estimation des écarts entre différentes catégories de la population, en matière d'utilisation de divers services en ligne (repris dans le tableau 1)

		Écart de genre H>F	Gradient selon l'âge ↘	Gradient selon le diplôme ↗
Activités de communication ou de divertissement	Communication via internet (toutes formes)	aucun	faible	faible
	Envoi et réception de courrier électronique	aucun	faible	fort
	Téléphone via internet, vidéoconférence	aucun	fort	fort
	Autres formes de communication (chat, etc.)	faible	fort	aucun
	Utilisation ou téléchargement de jeux, musique, vidéo	fort	fort	inversé
	Utilisation de web radios ou web télés	fort	fort	fort
	Création ou partage de contenus en ligne	faible	fort	fort
	Participation à des réseaux sociaux (Facebook etc.)	inversé	fort	aucun
Activités de recherche d'informations	Recherche d'informations sur la santé ou la nutrition	inversé	aucun	fort
	Recherche d'informations sur des biens et services	aucun	aucun	fort
	Lecture de journaux ou magazines en ligne	faible	en \cap	fort
	Consultation de sites dans un but d'apprentissage	aucun	fort	fort
Activités administratives	Interaction avec les pouvoirs publics (e-gov)	aucun	en \cap	fort
	Sites de recherche d'emploi	aucun	fort	aucun
Activités commerciales	Services de voyage ou hébergement	aucun	inversé	fort
	Banque en ligne	aucun	en \cap	fort
	Achats de biens ou services en ligne	faible	en \cap	fort
	Vente de biens ou services, sites d'enchères	faible	en \cap	fort

Source : données Eurostat / Statbel

La lecture du tableau 2 montre que le niveau de diplôme est le facteur le plus discriminant (gradient fort) dans l'utilisation des services en ligne, à la notable exception des réseaux sociaux, de la messagerie instantanée et des sites de recherche d'emploi. L'âge est un facteur discriminant pour les applications de divertissement ; en revanche, pour de nombreuses applications utilitaires, la répartition en fonction de l'âge suit une courbe en \cap , avec un maximum entre 35-44 ans ou 25-44 ans et un minimum chez les moins de 25 ans et les 65 ans et plus. Enfin, l'écart de genre est aujourd'hui inexistant ou faible pour la plupart des utilisations, à l'exception de quelques applications de divertissement.

3.1.2 Les usages émergents et leurs impacts sur l'inclusion sociale

a) La convergence multimédia

Depuis quelques années, les usages de l'informatique (portable ou non) et d'internet sont de plus en plus imbriqués avec les usages des autres technologies audiovisuelles et des médias : photo, vidéo, radiotélévision, presse, applications liées à la géolocalisation. Sur le plan technique, c'est la numérisation de toutes les formes de communication qui a permis cette convergence. C'est ce qui justifie d'aborder l'inclusion numérique en termes de « mediawijsheid » ou « culture numérique ».

Une conséquence importante pour l'analyse des inégalités numériques est qu'il devient de plus en plus difficile d'isoler le « coût de l'internet » par rapport aux autres dépenses liées à la communication et aux médias. Selon le baromètre AWT 2013, 61% des ménages wallons ont souscrit à une offre groupée (triple play) qui comprend l'accès à internet en même temps que la télévision et la téléphonie.

b) L'expansion des réseaux sociaux

Diverses sources confirment l'expansion de l'usage des réseaux sociaux (Facebook, Twitter, réseaux professionnels comme LinkedIn ou Viadeo, etc.). Selon la DGSIE/Eurostat, 56% des utilisateurs d'internet participent à des réseaux sociaux, 59% selon le baromètre AWT 2013. Le tableau 2 montre que, contrairement à la plupart des autres domaines d'utilisation d'internet, la participation à des réseaux sociaux ne dépend pas du niveau d'instruction. Cependant, l'expression « participer à des réseaux sociaux » est assez vague et couvre des usages très diversifiés, qui vont des usages passifs (suivre les nouvelles des « amis », consulter les pages des marques ou des vedettes) aux usages actifs (entretenir et maîtriser son profil, produire soi-même du contenu). Dans certains cas, les réseaux sociaux permettent d'améliorer la recherche d'un emploi. En revanche, l'utilisation des réseaux sociaux soulève des difficultés nouvelles en termes de protection de la vie privée, de protection contre le harcèlement ou les arnaques, de contrôle de son identité numérique.

La question de savoir si les réseaux sociaux réduisent les inégalités sociales dans les usages d'internet ou s'ils les renforcent devra faire l'objet d'un suivi au cours des prochaines années (voir recommandations F1 et F4).

c) Le développement de l'internet mobile

Outre les chiffres déjà donnés dans la section 1.2, d'autres enquêtes soulignent le développement rapide de l'internet mobile, qui suppose le recours à des réseaux wifi ou 3G. Selon le baromètre AWT 2013, 65% des dispositifs d'accès à internet sont mobiles (ordinateurs portables, tablettes, smartphones, consoles de jeux connectées) ; 35% des Wallons possèdent un smartphone et l'utilisent pour accéder à internet ; 20% des utilisateurs d'internet possèdent, entre autres équipements, une tablette tactile. Selon le rapport VRIND 2013 (Vlaamse regionale indicatoren), 20% des utilisateurs flamands d'internet utilisent, entre autres, des smartphones et des tablettes tactiles ; parmi les détenteurs de smartphones, 28% les utilisent pour accéder à internet.

Les smartphones et certaines tablettes d'entrée de gamme sont aujourd'hui les dispositifs les moins chers pour accéder à internet – leur prix d'achat est nettement inférieur à celui d'un ordinateur. Pour certains groupes défavorisés (migrants, réfugiés, sans-abris), le smartphone avec connexion internet est parfois le seul lien avec le monde. Par contre, le coût des abonnements et le coût des interconnexions (*roaming*) reste très élevé et peut être une cause d'endettement pour des publics qui maîtrisent mal leur communication – on revient ici à une question d'inégale répartition des compétences numériques.

Ici aussi, la question de l'impact de l'internet mobile sur les différents aspects des inégalités numériques devra faire l'objet d'un suivi au cours des prochaines années (recommandations F1 et F4).

d) **Le développement de formes non écrites de communication via internet**

Avec les tablettes et les smartphones, on voit se développer de nouvelles formes d'interface, qui ne nécessitent pas la maîtrise de la langue écrite (représentations iconiques, pictogrammes, etc.). De même, la communication interpersonnelle peut plus facilement passer par des formes non écrites : photos et vidéos postées sur les réseaux sociaux, partage d'images, etc. Des progrès importants ont été effectués au bénéfice des personnes présentant des déficiences cognitives grâce à une utilisation innovante des interfaces iconiques. Le développement des interfaces iconiques et des formes de communication non écrites interpelle également les praticiens de l'alphabétisation.

3.2 L'évolution des compétences numériques : vers la notion de « littératie numérique »

3.2.1 L'évolution récente des concepts

Pour atteindre l'objectif d'inclusion numérique de tous les citoyens, il est indispensable, au-delà de la question de l'accès aux technologies numériques, que chacun d'entre eux puisse acquérir un éventail de compétences et connaissances numériques afin de participer de manière effective à toutes les dimensions de la société actuelle. En 2005, l'OCDE définissait cet ensemble de compétences et connaissances spécifiques comme la « littératie numérique »²⁴ : celle-ci consiste en « l'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités ».²⁵

En 2006, la Commission européenne publiait, de son côté, un cadre de référence sur les compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie.²⁶ La compétence numérique figure parmi les huit compétences clés identifiées. Celle-ci est définie de manière suivante : « La compétence numérique implique l'usage sûr et critique des technologies de la société de l'information au travail, dans les loisirs et dans la communication. La condition préalable est la maîtrise des TIC : l'utilisation de l'ordinateur pour obtenir, évaluer, stocker, produire, présenter et échanger des informations, et pour communiquer et participer via l'internet à des réseaux de collaboration. »

Bien qu'à cette époque, la Commission européenne parle de « compétence numérique » plutôt que de « littératie numérique », on constate néanmoins une similitude avec la définition proposée par l'OCDE concernant l'importance de l'utilisation des technologies numériques pour développer « son pouvoir d'agir » (*empowerment*) dans les différents domaines de la société. Par ailleurs, même si la notion de « compétence numérique » est utilisée au singulier dans le jargon de la Commission européenne, celle-ci implique l'acquisition à la fois de connaissances, de compétences et d'attitudes au pluriel. De fait, celle-ci requiert :

- d'abord une bonne compréhension et connaissance de la nature, du rôle et des possibilités des technologies numériques dans la vie de tous les jours, dans la vie privée, en société et au travail ;

²⁴ Dans ce document, nous utilisons l'expression « littératie numérique » comme traduction de l'anglais « digital literacy » et du néerlandais « digitale geletterdheid ». Bien que le mot « littératie » soit un anglicisme, il a été adopté par un organisme officiel français, le Conseil national du numérique, dans son rapport *Citoyens d'une société numérique. Accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*, La Documentation française, collection des rapports officiels, Paris, novembre 2013.

²⁵ OCDE, *La littératie à l'ère de l'information*, 2000, document disponible sur le site <http://www.oecd.org/fr/Éducation/etudes/pays/39438013.pdf>

²⁶ Les *Compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie – Un cadre de référence européen* constituent l'annexe d'une recommandation du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2006 sur les compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie, qui a été publiée au Journal officiel de l'Union européenne du 30 décembre 2006 – JO L 394, disponible à l'adresse suivante : <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:394:0010:0018:en:PDF>

- ensuite des compétences liées à l’aptitude à rechercher, recueillir et traiter l’information numérique et à l’utiliser de manière critique et systématique, en évaluant sa pertinence et en différenciant l’information réelle de l’information virtuelle tout en identifiant les liens. Un individu devrait avoir l’aptitude à utiliser des techniques pour produire, présenter ou comprendre une information complexe et l’aptitude à accéder aux services sur internet, à les rechercher et à les utiliser ;
- enfin une attitude critique et réfléchie envers l’information disponible et une utilisation responsable des outils et applications numériques.

Sur base de cette définition, il apparaît déjà à l’époque que la notion de « compétence numérique » est donc une notion assez large englobant bien plus que les compétences instrumentales de base nécessaires à l’utilisation des technologies de l’information et de la communication.

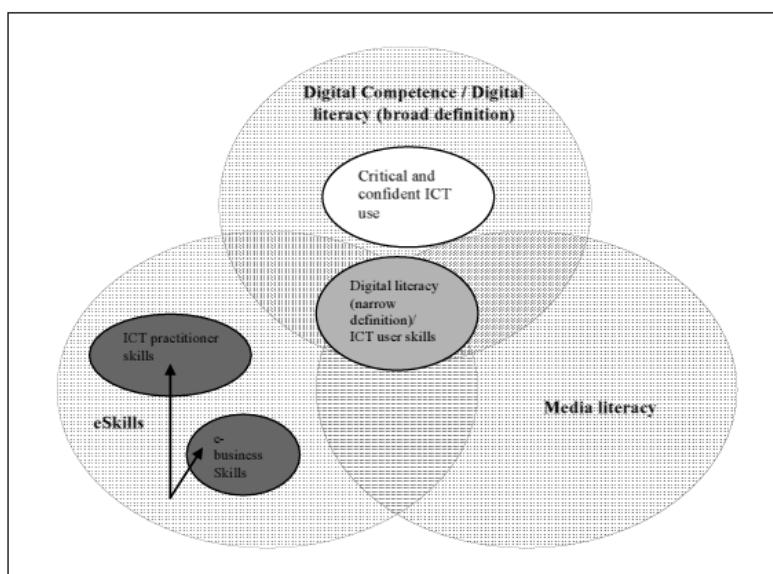
Dans un document récent²⁷ la Commission européenne prolonge sa réflexion dans ce sens en indiquant que la « compétence numérique » est liée à d’autres notions similaires, comme l’alphabétisation numérique, les *e-Skills* et l’éducation aux médias. Dans cette perspective, la compétence numérique doit être considérée comme la littératie numérique au sens large du terme. Elle englobe à la fois les compétences TIC des professionnels et des usagers au sens étroit du terme – inclus sous le terme générique de *e-Skills*²⁸, et la partie numérique de l’éducation aux médias. Bien que la notion d’alphabétisation numérique soit souvent utilisée comme synonyme des compétences TIC opérationnelles de base, la littérature scientifique en donne une définition plus large : « *l’alphabétisation numérique englobe une série d’attitudes, de connaissances et de compétences qui permettent de s’emparer et de communiquer les informations et le savoir de manière effective dans une variété de médias et de formats* ». ²⁹ Autrement dit, elle constitue l’habilité à comprendre et à utiliser les informations issues de sources numériques variées. Elle est dès lors considérée par l’auteur comme l’alphabétisation de l’âge numérique.

Si le terme de « compétence numérique » est encore utilisé dans le jargon européen récent, un glissement s’est toutefois opéré ces dernières années ; ce terme se confond donc désormais avec le terme de « littératie numérique » (voir représentation graphique ci-dessous).

²⁷ Commission européenne, [Monitoring digital competencies](http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/enhancing-digital-literacy-skills-and-inclusion-analysis-and-data), 2011, disponible sur le site <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/enhancing-digital-literacy-skills-and-inclusion-analysis-and-data>

²⁸ Pour une définition détaillée donnée par la Commission européenne des différentes composantes des *eskills*, nous renvoyons le lecteur à *E-Skills for Europe: Towards 2010 and Beyond*: http://eskills.cedefop.europa.eu/download/synthesis_report_esf_2004.pdf

²⁹ Glister P. (1997), *Digital literacy*, New York NY: Wiley.



3.2.2. Les différents aspects de la littératie numérique

Si les analyses de la Commission européenne portant sur les *eSkills* sont longtemps restées centrées sur une définition relativement limitée de la notion de compétence, l'élaboration d'un cadre conceptuel détaillé de cette notion ces dernières années a donc permis d'en développer une approche plus large. Dans ce cadre, différents aspects de cette compétence ou alphabétisation sont aujourd'hui clairement identifiés. Le cadre conceptuel européen actuel est structuré autour de deux dimensions principales : les facteurs environnementaux d'une part, et les compétences individuelles de l'autre.

Les facteurs environnementaux font référence à la disponibilité des TIC et donc à leur accès, dans la mesure où ces aspects sont des conditions préalables nécessaires à leur utilisation effective. Par TIC, il est entendu les ordinateurs fixes et portables, les smartphones, tablettes ou autres technologies numériques permettant une connexion à internet.

Les compétences individuelles incluent :

- les compétences instrumentales de base nécessaires pour manipuler de manière fonctionnelle les équipements et les interfaces numériques. Ces compétences incluent les compétences de base non seulement pour utiliser un ordinateur et internet, mais aussi les autres équipements numériques plus récemment apparus sur le marché, lesquels permettent une connexion internet, comme les smartphones, les tablettes, les télévisions numériques, etc. ;
- les compétences numériques avancées nécessaires pour utiliser les TIC de manière active dans les domaines liés à l'éducation et à la formation – y compris dans ses contextes informels – la vie professionnelle, la communication, la participation à la société, les loisirs et les réseaux sociaux ;
- les attitudes personnelles nécessaires pour développer une utilisation à la fois critique, responsable, créative et productive de ces technologies numériques. Les compétences critiques impliquent non seulement la capacité de développer un usage critique des contenus numériques (évaluation la crédibilité des informations virtuelles et des individus rencontrés en ligne), mais aussi la capacité de développer une compréhension des valeurs véhiculées par les systèmes numériques afin de pouvoir porter un regard critique sur la société de l'information. Les compétences créatives et productives s'appuient notamment sur la compréhension minimale de la science au cœur du numérique – l'informatique. Il s'agit d'acquérir un socle des connaissances indispensables pour comprendre le monde numérique qui nous entoure, mais aussi de rendre

chacun capable s'il le désire de pouvoir développer ses propres programmes, modifier les programmes qu'il utilise, au minimum comprendre et maîtriser ses interactions avec les systèmes informatiques qu'il rencontre.

Il apparaît dès lors bien que la littératie numérique implique la conjugaison étroite de plusieurs types de compétences. Les compétences instrumentales et fonctionnelles ne peuvent être dissociées d'une compréhension critique des changements sociétaux à l'œuvre à l'heure du numérique.

Sans cette littératie numérique, la personne est donc confrontée à un véritable handicap cognitif. Celui-ci peut se révéler aussi violent que l'analphabétisme dans la mesure où il affaiblit fortement son « pouvoir d'agir » dans les différents domaines de la société actuelle. Ainsi, l'objectif de la littératie numérique est bien de permettre l'accès à une véritable **culture numérique**. Celle-ci doit conduire, selon les termes de l'Académie des sciences en France, de « *donner à tous les citoyens les clés du monde du futur, qui sera encore bien plus numérique que ne l'est le monde actuel, afin qu'ils le comprennent et puissent participer en conscience à ses choix et à son évolution plutôt que de le subir en se contentant de consommer ce qui est fait et décidé ailleurs.* »³⁰

3.3 L'évolution des publics cibles des actions en faveur de l'inclusion numérique

La requalification de la fracture numérique en terme d'inclusion numérique implique que les enjeux du numérique dépassent à la fois ceux du simple accès et de l'utilisation élémentaire des outils numériques ; ils concernent plus largement la capacité à maîtriser les TIC en vue d'améliorer sa qualité de vie et sa participation aux différentes sphères de la société. Autrement dit, l'inclusion numérique n'est rien d'autre que l'inclusion sociale au sens où celle-ci implique la capacité effective à exercer son rôle de citoyen actif et autonome dans une société où le numérique joue un rôle essentiel.

Dès lors que l'enjeu de l'inclusion numérique n'est pas tant de pouvoir simplement utiliser les TIC que d'avoir la capacité de bénéficier des opportunités liées à leurs usages, les publics potentiellement concernés par les actions d'e-inclusion sont plus larges que les personnes à faible revenu ou isolées socialement.

En schématisant quelque peu, ces publics peuvent être regroupés en trois grands ensembles, non disjoints et en interaction les uns avec les autres.³¹

Le premier ensemble regroupe les populations traditionnellement concernées par les politiques de lutte contre la fracture numérique, à savoir les personnes les plus éloignées de la sphère professionnelle, les plus isolées d'un point de vue social et culturel ainsi que ceux vivant dans des conditions de précarité et de marginalité : sans abris, chômeurs longue durée, migrants pauvres, personnes en situation de handicap, analphabètes, jeunes dans la rue par exemple. Le travail d'accompagnement aux usages du numérique mené de longue date par les associations en charge de ces publics a montré que ces technologies pouvaient être un vecteur de reconquête de l'estime de soi, et de reconstruction de leur identité à condition cependant d'être intégré dans des dispositifs plus larges de réinsertion sociale – notamment l'aide à la recherche de logement ou d'emploi.

³⁰ « L'enseignement de l'informatique en France : Il est urgent de ne plus attendre », 2013, http://www.academie-sciences.fr/activite/rapport/rads_0513.pdf

³¹ Cette catégorisation des publics concernés par les politiques d'inclusion numérique est issue d'un document publié suite à un groupe de travail sur l'inclusion numérique organisé par le Conseil National du Numérique en France, *Des fractures numériques à l'inclusion numérique*, 26 mars 2013, disponible à l'adresse www.cnummerique.fr

Le second ensemble regroupe des personnes qui appartiennent à des catégories potentiellement fragiles, comme les familles monoparentales ou les salariés peu qualifiés, susceptibles de glisser vers le premier cercle. Mais ce groupe est aussi composé d'individus, qui tout en appartenant à une catégorie sociale globalement intégrée, peuvent souffrir de leur confrontation au numérique et le vivre comme un facteur de marginalisation – par exemple certaines personnes âgées, femmes au foyer, jeunes partiellement éloignés du numérique. Les besoins de ces publics sont plus difficiles à prendre en compte dans la mesure où il s'agit d'individus et non de catégories homogènes, qui n'expriment pas nécessairement leurs difficultés.

Le troisième ensemble regroupe des catégories de population qui sont intégrées sur le plan socioprofessionnel et culturel. Tout en ayant accès aux outils numériques et tout en maîtrisant leurs usages élémentaires, ils ne parviennent néanmoins pas à tirer pleinement profit des bénéfices de ces usages en termes d'amélioration de leurs pratiques professionnelles et de pouvoir d'agir dans la société. Leur manque de compréhension du fonctionnement des outils numériques entrave leur capacité d'innovation et de création ; ils ne savent pas mobiliser les TIC au service de leurs projets professionnels et/ou personnels. On inclut ici l'ensemble des intermédiaires – professionnels de l'enseignement et de la formation, travailleurs sociaux, acteurs de l'insertion socioprofessionnelle et de l'éducation permanente – qui endossent le rôle de médiateurs et portent des actions à destination de nombreux publics destinataires des politiques traditionnelles de lutte contre la fracture numérique. Ces intermédiaires sont souvent eux-mêmes mal informés par rapport aux opportunités du numérique pour l'amélioration de leur métier ainsi que peu formés à l'accompagnement de leurs publics dans les usages du numérique. Par ailleurs, on peut même inclure dans cette catégorie certains décideurs et autres cadres intermédiaires au sein des entreprises ou des pouvoirs publics, qui ne sont pas en situation de tirer parti du numérique de manière optimale au bénéfice de leur institutions.

3.4 Les politiques européennes dans le cadre du Digital Agenda 2020

En 2010, la Commission européenne a renouvelé ses engagements en matière d'inclusion numérique pour la décennie à venir dans la Stratégie numérique pour l'Europe.³² Cette dernière initiative en date s'inscrit dans la continuation d'i2010.³³ À son instar, elle vise à faire des technologies de l'information et de la communication des leviers essentiels à la fois dans la croissance d'une économie européenne compétitive et dans l'amélioration de la qualité de vie de tous les citoyens européens. Cette stratégie illustre la traditionnelle politique de « balancier » prônée par la Commission européenne, qui promeut les intérêts économiques tout en voulant combattre les exclusions sociales, entraves au développement d'une société harmonieuse.

Toutefois, à la différence de l'initiative précédente, cette stratégie numérique s'inscrit dans un contexte économique de sortie de crise. Celle-ci constitue en effet la première des sept initiatives phares prises dans le cadre plus large de la stratégie Europe 2020 – une stratégie pour une croissance intelligente, durable et inclusive³⁴, lancée par la Commission européenne en mars 2010 pour sortir de la crise et préparer l'économie de l'UE aux défis de la décennie à venir. Dans ce cadre, la stratégie numérique vise à exploiter au mieux le potentiel social et économique des TIC, surtout d'internet, afin de favoriser à la fois la création d'emplois, le développement durable et l'intégration sociale.

³² Communication du 19 mai 2010 de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions intitulée « Une stratégie numérique pour l'Europe [[COM\(2010\) 245 final](#)] »

³³ Commission européenne « i2010 – Une société de l'information pour la croissance et l'emploi », [COM\(2005\) 229 final](#), 2005

³⁴ EUROPE 2020 – Une stratégie pour une croissance intelligente, durable et inclusive, COM(2010)2020

Pour y parvenir, sept objectifs prioritaires – ou piliers – ont été définis, lesquels se déclinent en 101 pistes d'action. Les sept piliers sont les suivantes :

1. Réaliser le marché unique numérique ;
2. Accroître l'interopérabilité et les normes ;
3. Consolider la confiance et la sécurité en ligne ;
4. Promouvoir un accès internet rapide et ultrarapide pour tous ;
5. Investir dans la recherche et l'innovation ;
6. Favoriser la culture, les compétences et l'intégration numériques ;
7. Tirer parti d'une utilisation intelligente de la technologie pour la société.

Dans son ensemble, le pilier n°6 vise à favoriser la culture, les compétences et l'intégration numériques ; il est donc le seul à porter directement sur la problématique de l'e-inclusion. Les pistes d'action proposées pour atteindre les objectifs généraux de ce pilier n°6 se basent sur un double constat :

- bien que l'internet fasse partie du quotidien d'un bon nombre de citoyens européens, certaines catégories de la population sont encore exclues du monde numérique et ne peuvent donc pas bénéficier de ses opportunités en termes d'émancipation sociale. Dans de nombreux cas, cette exclusion est due à un manque de compétences, notamment en matière d'outils et de médias numériques. Ceci a une incidence sur la capacité d'apprendre, de créer et de participer mais aussi de faire preuve de confiance et de discernement dans l'utilisation des médias numériques. Par ailleurs, celle-ci peut être aussi due à un manque d'accessibilité du monde numérique aux personnes en situation de handicap.
- Par ailleurs, l'UE souffre d'une pénurie de personnel compétent dans le secteur des TIC. En raison de cette pénurie de professionnels qualifiés, 700 000 emplois dans le domaine des TIC pourraient ne pas être pourvus en Europe d'ici à 2015.

3.4.1 Les deux axes principaux du pilier n°6

Le premier axe concerne le développement de la culture et des compétences numériques. Dans cette perspective, le texte souligne l'importance de former tous les Européens à l'utilisation des TIC et des médias numériques et, en particulier, de rendre les formations dans le domaine des TIC attrayantes aux yeux des jeunes. Il insiste notamment sur la nécessité de renforcer les compétences en matière de TIC et de commerce en ligne, c'est-à-dire les compétences numériques nécessaires à l'innovation et à la croissance. Il s'agit de favoriser la diffusion de la culture numérique dans toute la population, la formation de tous les actifs aux TIC et l'adoption des meilleures pratiques. En outre, le texte accorde une importance toute particulière à la promotion des carrières dans le secteur des TIC auprès des jeunes et en particulier auprès des 30 millions de jeunes femmes âgées de 15 à 24 ans que compte l'UE.

Le second axe porte sur le développement de services numériques intégrateurs afin que chacun puisse profiter des avantages de la société numérique. Dans cette optique, le texte insiste sur la nécessité de répondre à la demande de services de télécommunications de base ; il s'agit de réfléchir sur le rôle que le service universel peut jouer dans la réalisation de l'objectif du « haut débit pour tous » dans le cadre de l'environnement de marchés concurrentiels actuel. Il souligne par ailleurs l'importance de rendre le nouveau contenu électronique totalement accessible aux personnes en situation de handicap.

3.4.2 Les pistes concrètes d'action

Afin de mettre concrètement en œuvre les objectifs de ces deux axes principaux, le pilier n°6 se décline en 12 actions complémentaires :

1. Proposer de faire figurer les compétences et la culture numériques au rang des priorités du règlement pour les fonds structurels (2014-2020) ;
2. Développer des outils permettant de recenser et de reconnaître les compétences des techniciens et des utilisateurs des TIC, en liaison avec le cadre européen des certifications et EUROPASS. Par ailleurs, cette action vise aussi à mettre en place un cadre européen pour les professionnels des TIC afin d'accroître les compétences et d'améliorer la mobilité des techniciens des TIC à travers l'Europe ;
3. Faire des compétences et de la culture numériques une des priorités de l'initiative phare «Des compétences nouvelles pour des emplois nouveaux» avec notamment le lancement d'un conseil sectoriel plurilatéral pour les TIC et l'emploi chargé des aspects de l'offre et de la demande ;
4. Accroître la représentation des jeunes femmes et des femmes qui réintègrent le marché du travail dans le secteur des TIC, en s'appuyant sur des mesures en faveur des ressources de formation basées sur le web, des techniques d'apprentissage en ligne avec didacticiels ludiques et des réseaux sociaux ;
5. Développer un outil en ligne d'éducation des consommateurs relatif aux nouvelles technologies numériques (droits des consommateurs sur internet, commerce électronique, protection des données personnelles, éducation aux médias, réseaux sociaux, etc.). Cet outil fournira des ressources pédagogiques et informatives personnalisées aux consommateurs, aux professeurs et à d'autres intermédiaires dans les 27 États membres ;
6. Proposer des indicateurs de compétence numérique et d'éducation aux médias uniformes pour toute l'UE. Le développement d'indicateurs adaptés donne la possibilité de mesurer l'évolution des compétences numériques des européens afin de mettre en place des plans d'action futurs adéquats qui garantissent l'inclusion numérique de tous à travers l'Europe ;
7. Procéder à une évaluation systématique des révisions de la législation entreprises dans le cadre de la stratégie numérique pour garantir l'accessibilité en ce qui concerne, par exemple, le commerce électronique ainsi que l'identification et la signature électroniques conformément à la convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées, signée par tous les États membres ;³⁵
8. Présenter en 2011, après examen des options envisageables, des propositions visant à garantir que les sites web du secteur public (et ceux qui fournissent des services fondamentaux aux citoyens) soient pleinement accessibles au plus tard en 2015 ;
9. Faciliter, d'ici à 2012, en coopération avec les États membres et les parties concernées, l'élaboration d'un protocole d'accord sur l'accès et l'utilisabilité par les personnes en situation de handicap des outils et contenus numériques, conformément à la convention de l'ONU en la matière ;
10. Soutenir les États-membres à mettre en œuvre des politiques à long terme en matière de compétence et de culture numériques et promouvoir des incitations pertinentes pour les PME et les catégories défavorisées en particulier (i.e. seniors, personnes sans emploi, immigrants, jeunes marginalisés, femmes rentrantes sur le marché du travail, etc.). Dans ce cadre, la disponibilité d'intermédiaires sociaux formés aux TIC est indispensable pour fournir aux usagers des services effectifs et durables. Pour ce faire, il s'agira de développer des programmes de formation et de certification de compétences numériques de ces intermédiaires sociaux ;

³⁵ *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. Document accessible à l'adresse suivante : <http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml>

11. Soutenir les États membres à mettre en œuvre les dispositions relatives au handicap du cadre réglementaire sur les télécommunications et de la directive « Services de médias audiovisuels » ;
12. Intégrer l'apprentissage en ligne dans les politiques nationales de modernisation de l'enseignement et de la formation, notamment dans les programmes, dans l'évaluation des acquis et dans le développement professionnel des professeurs et des formateurs.

Ces actions constituent donc les ambitions du pilier n°6 telles que définies en 2010. Néanmoins le tableau de bord 2012 relatif à l'état d'avancement de la mise en œuvre des différentes actions prévues fait apparaître que la priorité est donnée aux initiatives promouvant le développement des compétences numériques professionnelles et la valorisation des métiers du secteur TIC, notamment auprès des femmes. De fait, l'action portant sur le développement d'outils permettant de recenser les compétences des techniciens TIC et sur la mise en place d'un cadre européen pour les professionnels des TIC en vue d'améliorer leur mobilité en Europe est en cours. Celle portant sur la promotion des femmes dans les métiers TIC l'est également. A l'inverse, l'action visant à développer un outil en ligne d'éducation à destination des consommateurs tout comme celle visant à soutenir les États-membres à mettre en œuvre des politiques d'e-inclusion à long terme, notamment à destination des catégories défavorisées, sont provisoirement gelées. Autrement dit, les aspects directement liés à l'intégration professionnelle semblent être privilégiés au détriment des aspects touchant plus largement à l'inclusion sociale.

On retrouve donc ici l'approche politique traditionnelle de « balancier » de la Commission : la lutte pour l'inclusion numérique doit servir tout autant – si pas davantage officieusement – la performance du marché et la croissance de l'emploi que la qualité de vie et la cohésion sociale. De plus, les politiques européennes adoptent une approche résolument optimiste (voire déterministe), en valorisant l'idée maîtresse selon laquelle le potentiel libéré des TIC va améliorer la vie tant des entreprises que de tous les citoyens. Du côté belge, dans la continuité de la première phase du plan, on suggère que les futures orientations restent beaucoup plus nuancées à ce propos et visent à trouver un équilibre entre adoption des avancées technologiques et liberté de choix des citoyens.

Chapitre 4

Propositions pour un plan stratégique “Inclusion numérique horizon 2020”

1. Vision du plan

Les pouvoirs publics belges sont conscients des richesses qu’apporte la Société de l’Information. Les technologies de l’information et de la communication (TIC) jouent aujourd’hui un rôle fondamental dans notre pays, tant sur le plan social, économique qu’environnemental. Elles sont en effet devenues le support essentiel de toute activité économique et sociétale. Dans divers domaines, ces outils ont le potentiel d’accroître la capacité d’action et les possibilités de communication des entreprises, des pouvoirs publics, mais aussi de tous les citoyens belges. Ils peuvent contribuer à l’amélioration du bien-être individuel et collectif.

Cependant, force est de constater que ces richesses ne sont pas à la portée de tous, principalement aujourd’hui pour des questions d’usage, et dans certains cas, encore aussi pour des problèmes d’accès.

Ces fractures dans l’accès et les modes d’usage, entre ceux qui bénéficient des bienfaits des technologies numériques et ceux qui en sont exclus, sont problématiques, car elles sont sources d’inégalités en termes d’accès au travail, à l’éducation, à divers biens et services, à l’exercice de la citoyenneté. Elles constituent un réel vecteur d’exclusion sociale qu’il y a lieu de combattre.

Les pouvoirs publics belges reconnaissent le rôle qu’il leur revient pour garantir l’inclusion numérique de tout citoyen belge, et en particulier des personnes les plus défavorisées, afin que chacun puisse bénéficier des services offerts par les technologies de l’information et de la communication. Étant donné son caractère multidimensionnel, la lutte contre la fracture numérique suppose une approche intégrée dans divers domaines de vie et divers niveaux de compétence.

C’est pourquoi, à travers la deuxième phase du Plan national de lutte contre la fracture numérique, dénommé aujourd’hui “Plan inclusion numérique horizon 2020”, ils mettront en place différentes actions, afin que tout citoyen belge puisse avoir accès à ces technologies, puisse se les approprier dans les meilleures conditions d’efficacité et de sécurité et soit en mesure d’en avoir des usages autonomes et efficaces, en fonction de son projet de vie. En parallèle, les pouvoirs publics veilleront aux discriminations liées au « tout à l’internet ».

Le présent plan stratégique d’e-inclusion veut être :

- a) Une **stratégie proactive** : au lieu d’être une stratégie de remédiation, la politique d’e-inclusion horizon 2020 adoptera une approche préventive de la vulnérabilité numérique des individus et des groupes, notamment en anticipant et s’adaptant aux nouvelles évolutions technologiques et sociétales, comme les développements des réseaux sociaux et la diffusion des usages mobiles d’internet.
- b) Reposant sur une **littératie numérique partagée** des intervenants issus du monde politique ainsi que du secteur public, du secteur éducatif et du secteur socioculturel : cette stratégie d’e-inclusion doit pouvoir compter sur des acteurs, à quelque niveau que ce soit, qui comprennent les enjeux de l’e-inclusion et adhèrent à ses principes.

- c) Appréhendant la fracture numérique comme étant **multidimensionnelle et évolutive** : dans cette perspective, il est nécessaire de dépasser la notion de fracture numérique et de penser cette problématique en termes d'inclusion numérique. Celle-ci se définit comme l'inclusion sociale dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel. L'inclusion numérique ne se limite pas à l'utilisation des outils du numérique, avec lesquels une part importante de la population se débrouille à défaut de parfaitement les maîtriser ; elle désigne la capacité à participer comme un citoyen actif et autonome à toutes les dimensions de la société actuelle. Dès lors, l'inclusion numérique implique d'abord d'avoir les moyens d'accéder physiquement aux équipements et aux contenus numériques. Elle implique ensuite de pouvoir acquérir les compétences instrumentales de base, mais aussi de développer des compétences plus avancées nécessaires à une participation effective dans tous les domaines de la société. Il s'agit aussi ici de pouvoir bénéficier de ressources sociales susceptibles de soutenir la construction d'usages autonomes et critiques des dispositifs et contenus numériques au service de projets professionnels et personnels. Enfin, la pratique des TIC n'étant jamais définitive, l'apprentissage du numérique sera envisagé comme un outil au service de l'acquisition des connaissances et compétences, tout au long de la vie.
- d) À travers **une approche intersectorielle et des partenariats multi-acteurs** : le plan sera mis en œuvre dans une logique de concertation et de participation entre les différents acteurs publics, les acteurs de terrain des divers secteurs concernés, comme l'enseignement, l'alphabétisation, l'insertion socioprofessionnelle, l'action sociale, la formation continuée, l'action socioculturelle, ainsi que les entreprises intéressées par de tels partenariats.
- e) Et une **synergie entre les différents niveaux de pouvoir** : le plan repose sur une vision partagée et des objectifs formulés collectivement, mais dans lequel chaque entité développe librement ses mesures en fonction de ses compétences. Afin de lutter plus efficacement contre la fracture numérique, des synergies entre les différents niveaux de décision politique et les différents champs de l'action politique seront recherchées, notamment à travers la mise en place d'une coordination efficace entre les partenaires du Plan.

2. Objectifs du plan

Objectif général du Plan ³⁶

Que tout citoyen belge puisse avoir accès aux technologies de l'information et de la communication, puisse se les approprier dans les meilleures conditions d'efficacité et de sécurité et soit en mesure d'en avoir des usages autonomes et efficaces, en fonction de ses projets de vie, que ceux-ci soient professionnels ou privés.

Pour y arriver, les pouvoirs publics belges mettront en œuvre des actions poursuivant les objectifs suivants.

A. Promouvoir l'accessibilité et l'utilisabilité des technologies et services numériques fixes et mobiles comme droit essentiel pour l'ensemble des citoyens, et en particulier pour les plus défavorisés

Afin de favoriser la participation de chacun aux différents domaines de la vie en société, cet objectif vise non seulement à dépasser l'obstacle de l'accès physique et matériel aux technologies de l'information et de la communication, y compris aux technologies mobiles –

³⁶ Pour rappel, une première version de ces recommandations a été soumise à une discussion avec des acteurs de terrain lors de deux workshops bilingues organisés les 9 et 11 décembre 2013 à Bruxelles, au SPP Intégration sociale.

smartphones, tablettes, etc. – mais aussi de lever les obstacles liés à l’accessibilité et l’usage des interfaces, des contenus et des services numériques, afin que ceux-ci soient utilisables par le plus grand nombre de citoyens, et en particulier par les plus défavorisés.

A1 Redéfinir les politiques d’aide à l’acquisition individuelle non seulement d’équipements informatiques classiques, mais aussi d’équipements mobiles, pour les catégories de personnes les plus défavorisées

Lors de la première phase du Plan, les initiatives lancées par les autorités fédérales basées sur des incitants fiscaux à l’achat de packs informatiques ont permis à de nombreux ménages d’acquérir un ordinateur et une connexion internet à des prix attractifs. L’évaluation du Plan a cependant démontré que les publics à faible revenu n’ont pas été suffisamment touchés par ces mesures.

Le gouvernement fédéral renforcera ses efforts dans le cadre d’initiatives d’aide à l’acquisition d’équipements informatiques fixes ou mobiles lorsqu’il s’agit de cibler les catégories défavorisées de la population. Les nouveaux outils mobiles, dotés d’interfaces intuitives et faciles à utiliser, constituent souvent un lien avec la société pour les personnes les plus défavorisées. De nouvelles mesures concrètes doivent donc être étudiées, comme par exemples des “chèques nouvelles technologies” pour les groupes défavorisés. Afin que ces initiatives touchent effectivement les publics visés, il est indispensable que l’information soit largement relayée auprès de l’ensemble des services sociaux en contact direct avec ces publics.

Ces mesures d’aide à l’acquisition individuelle d’équipements numériques – fixes ou mobiles – pour les publics les plus défavorisés devront être assorties de mesures durables de soutien à l’installation, l’usage et à la maintenance des services et contenus numériques. Ces offres de soutien complémentaires indispensables devront être proposées à un prix très abordable voire même être intégrées à l’offre de base.

Dans le même esprit, les autorités régionales compétentes prévoient des infrastructures d’accès à internet à haut débit dans tous les nouveaux projets d’investissement ou de rénovation du logement social.

A2 Garantir une réduction du coût de l’internet à haut débit pour l’ensemble de la population

Être connecté à internet est devenu indispensable afin de bénéficier des services offerts sur le web. Le coût de la connexion internet est cependant aujourd’hui plus dissuasif que le coût de l’acquisition individuelle de l’équipement fixe ou mobile proprement dit. Le développement des offres “triple play” (packages internet, télévision et téléphone) rend le coût d’internet de moins en moins lisible. Quant au coût de l’internet mobile, il reste très élevé. Le gouvernement fédéral veillera à assurer un encadrement réglementaire encore plus performant du marché des connexions internet, dans le respect des dispositions européennes en matière de concurrence, afin d’en réduire le coût pour toutes les catégories de la population ; il veillera en particulier à une plus grande transparence des tarifs et des conditions contractuelles d’abonnement.

A3 Introduire la connexion internet à haut débit dans la composante sociale du service universel de télécommunication

La connexion internet est devenue un service essentiel pour s’intégrer à la société, au même titre que le courrier, le téléphone ou la radiotélévision. Cependant, le coût de cette connexion reste un obstacle économique majeur pour les personnes à faible revenu, pour lesquelles la fracture numérique ne s’est pas réduite au cours des dernières années.

En concertation avec les prestataires de services de télécommunication, le gouvernement fédéral veillera à ce que la connexion internet à haut débit soit introduite dans la composante sociale du service universel des télécommunications (service minimum internet dans les offres des prestataires de services), en élargissant par ailleurs la définition des bénéficiaires du tarif social de manière à ce que tous les groupes défavorisés puissent en bénéficier.

A4 Renforcer l'application des recommandations européennes en matière d'e-accessibilité et d'utilisabilité, du point de vue de la technique, du contenu et des applications

La lutte pour l'inclusion numérique passe aussi par l'abaissement des barrières technologiques et cognitives qui empêchent certains publics-cibles porteurs d'un handicap ou d'une déficience, à pleinement prendre part à la Société de l'Information. La stratégie numérique 2020 de l'Union européenne rend obligatoire, d'ici fin 2015, la mise en conformité des sites des pouvoirs publics avec les normes internationales en matière d'accessibilité du web.

De même, le traité des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées contient des exigences en matière d'e-accessibilité. Les autorités compétentes devront mettre en œuvre les spécifications du cadre réglementaire européen concernant les télécommunications pour les moins-valides. Les sites web des autorités belges devront satisfaire aux recommandations WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) du consortium W3C (World Wide Web Consortium), qui correspondent au label de qualité Anysurfer. La conformité avec la liste de critères Anysurfer devra être rendue obligatoire dans les cahiers des charges des commandes publiques. Il est également important que cette application soit contrôlée et que les sites soient maintenus accessibles après leur mise en ligne. Des actions seront également entreprises pour sensibiliser les concepteurs de sites au respect des normes d'e-accessibilité, afin de pouvoir adapter les interfaces et les contenus aux besoins de toutes les catégories d'utilisateurs.

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

A5 Poursuivre et renforcer la sécurité d'utilisation d'internet et des services en ligne

L'utilisation de l'informatique et d'internet comporte des risques – vol de données personnelles, fraude en ligne, piratage informatique, désinformation, harcèlement, activités illégales – lorsque le matériel et les logiciels ne sont pas correctement sécurisés. Le pilier 3 de la Stratégie numérique européenne 2020 s'attache à lutter de manière spécifique contre la cybercriminalité, la pédopornographie et le non-respect de la vie privée. Le plan d'action de l'Union européenne pour la protection des infrastructures d'information critiques fournit un large éventail de mesures dans le domaine de la sécurité des réseaux et de l'information et de la lutte contre la cybercriminalité.

Par ailleurs il est essentiel de poursuivre et de renforcer de manière continue les campagnes de sensibilisation auprès du grand public en fournissant des informations sur les principes de base à respecter pour sécuriser les connexions informatiques personnelles : logiciels antivirus, pare-feu, mots de passe, sécurisation du code d'accès WIFI etc. (voir les documents d'information publiés par l'Observatoire des droits de l'internet). Des campagnes de sensibilisation plus spécifiques sur la sécurité en ligne à destination des enfants et de leurs parents doivent être également poursuivies, à l'instar de celles qui sont mises en œuvre par Child Focus, dans le cadre du programme européen Safe Internet.

A6 Développer des dispositifs et des services numériques publics coopératifs qui permettent d'augmenter le « pouvoir d'agir » et la contribution de tous les citoyens à l'action publique

Une des plus importantes plus-values potentielles des technologies numériques est la possibilité de renforcer le « pouvoir d'agir » (*empowerment*) et la participation des citoyens aux initiatives et débats publics au niveau local, régional ou fédéral. Dès lors que l'inclusion numérique ne se résume plus à la simple consommation des TIC, mais aussi à la capacité de tirer profit de leurs usages pour accroître sa participation aux différentes sphères de la société, il est indispensable que cette capacité d'action collective devienne effective. Ceci doit passer par le développement et la multiplication d'une offre de dispositifs publics en ligne innovants qui rendent concrètement possible cette expression et contribution citoyennes aux débats démocratiques. Autrement dit, les différents niveaux de pouvoir doivent renforcer le pouvoir d'agir des citoyens en leur proposant l'accès à des plateformes collaboratives qui permettent d'améliorer le débat public.

B Au niveau collectif : soutenir les espaces publics numériques et les aider à relever les nouveaux défis de l'inclusion numérique**B1 Soutenir les espaces publics numériques de manière structurelle et durable en encourageant le maintien et le développement des structures existantes**

Dans le cadre de la première phase du plan, le gouvernement fédéral et les entités régionales ont soutenu l'augmentation du nombre d'espaces publics numériques (EPN ou OCR) de manière significative, notamment par le biais de subsides ponctuels dans le cadre d'appels à projets. La pertinence des EPN/OCR continue à être démontrée au quotidien au fil des années, non seulement sur le plan de l'accès, mais de plus en plus sur le plan pédagogique, social et humain.

Aujourd'hui, puisque les EPN/OCR ont fait leurs preuves, il est urgent de prendre des mesures au niveau du financement structurel de ces organisations. Les besoins de financement structurel concernent non seulement les moyens matériels (notamment en termes de renouvellement et de modernisation des infrastructures), mais aussi et surtout les moyens humains.

Le personnel des EPN/OCR doit faire l'objet de formes de subventions plus structurelles et plus durables, non plus seulement de subventions ponctuelles dans le cadre d'appels à projets, comme c'est souvent le cas actuellement. En l'absence de tels financements, on risque d'assister à la disparition progressive de certains EPN, qui ne seront plus en mesure d'assurer leur viabilité dans le cadre du système actuel de financement.

De manière générale, une formule souple d'offre de matériel fixe et mobile, de maintenance et de formation « sur mesure » sera mise à la disposition des autorités locales et de l'ensemble des associations de quartier en fonction de leurs besoins spécifiques. Cette formule d'offre sur mesure pourra se concrétiser sous la forme d'une formule de location et/ou de mutualisation de technologies numériques, notamment mobiles, entre les associations d'une même localité.

B2 Promouvoir la reconnaissance professionnelle des métiers de formateur ou animateur d'EPN

Dans ce cadre, une attention toute particulière doit être portée à la reconnaissance professionnelle du métier d'animateur, par exemple dans les classifications de fonctions du personnel des pouvoirs locaux et des bibliothèques ou dans les conventions collectives du secteur non marchand. La fonction d'accompagnement dans un EPN requiert des compétences plus larges que la seule connaissance des TIC. Les accompagnateurs d'EPN ont progressivement assumé de nouveaux rôles et développé de nouvelles formes de médiation, au-delà de l'accompagnement technique des usagers. Ils sont devenus aujourd'hui des médiateurs à la fois

sur le plan numérique, humain et social. Ils doivent dès lors bénéficier d'une formation continue pour assumer ce rôle polyvalent et faire le lien entre leur activité au sein de leur EPN et le travail social, éducatif et culturel au niveau local.

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

Parallèlement, cette évolution conduisant les EPN à endosser progressivement de nouveaux rôles au-delà de leur vocation numérique a eu pour effet de brouiller les contours de leurs missions et d'assumer parfois les fonctions d'autres services ou acteurs locaux. Il manque aujourd'hui une vision stratégique de leurs évolutions possibles. Il est dès lors nécessaire de clarifier officiellement le cadre de leurs missions prioritaires afin de pouvoir les articuler clairement avec les missions des autres acteurs et services au niveau local.

B3 Développer et renforcer les réseaux des espaces publics numériques et des associations qui luttent pour l'inclusion numérique, au niveau régional, fédéral et européen

Ce développement s'appuiera sur les réseaux existants, dans une logique de coordination, de mutualisation des expériences et des ressources, ainsi que de formation et d'accompagnement des animateurs. À l'instar du réseau EPN développé par la Région wallonne depuis 2005, des plateformes régionales d'EPN seront créées, dans un quadruple objectif : une coordination entre EPN au niveau régional, une mutualisation des expériences et des ressources, la formation et l'accompagnement des animateurs, le développement d'un centre de ressources au service des EPN locaux.

Au niveau fédéral, des échanges d'expérience entre réseaux d'initiatives locales et centres de ressources régionaux seront organisés. Les réseaux et les centres de ressources auront également le rôle important de développer de nouvelles réflexions sur l'adaptation des tâches et des missions des EPN aux changements technologiques et sociétaux.

C. Mettre les technologies numériques au service du lien social

Cet objectif consiste à soutenir et mettre en valeur le rôle que jouent les initiatives décentralisées en faveur de l'e-inclusion, non seulement dans la réduction des inégalités numériques, mais aussi dans l'amélioration de la cohésion sociale.

C1 Inscrire l'inclusion numérique dans les « plans communaux pluriannuels » d'action sociale, notamment en incitant les autorités communales à reconnaître le rôle clé des EPN/OCR dans la politique éducative et culturelle communale, dans le travail de quartier et la vie associative locale

La plupart des autorités locales ont développé des « plans pluriannuels communaux » d'action sociale, afin d'assurer un développement social coordonné de leur territoire. Pour ne pas créer un plan supplémentaire au niveau local, les autorités locales sont invitées à insérer systématiquement la dimension de l'inclusion numérique comme une dimension transversale dans la mise en œuvre de leurs actions.

L'objectif est de pouvoir conscientiser tous les acteurs locaux concernés – agents communaux, acteurs éducatifs, socioculturels, économiques, etc. – à l'importance de l'inclusion numérique dans notre société, de mieux cerner les besoins des populations locales afin notamment de

mieux articuler l'ensemble des initiatives locales en faveur de l'inclusion numérique et de l'inclusion sociale. Le but est également d'inciter le recours au numérique comme outil d'apprentissage et/ou de créativité, dans la réalisation de projets personnels, afin que ces publics-cibles puissent s'approprier le numérique et en apprivoiser les usages à partir de leurs propres préoccupations.

Dans ce cadre, les EPN/OCR et les autres associations qui luttent pour l'inclusion numérique constituent des partenaires incontournables dans la mesure où ils sont susceptibles d'offrir un rôle de soutien et de coordination de la dimension numérique dans la mise en œuvre de ce plan, en lien avec le travail social, éducatif et culturel local. Les EPN peuvent se voir attribuer un rôle de service aux autres médiateurs du territoire, souvent mal formés au numérique, en particulier une fonction d'animation de réseaux locaux.

C2 Soutenir et visibiliser davantage les dispositifs locaux innovants de sensibilisation et formation aux TIC mis en place par des EPN en collaboration avec des organisations sociales ou éducatives

Pour toucher certains publics particulièrement vulnérables ou isolés qui sortent difficilement de leur quartier, des approches innovantes sont régulièrement mises en place par les acteurs de terrain afin de les sensibiliser au numérique et les accompagner dans des démarches d'apprentissage qui leur sont appropriées. Ces démarches se basent notamment sur un principe fondamental : celui d'aller à la rencontre de ces publics sur leur terrain familier, par l'entremise de personnes relais, d'institutions ou d'associations de quartier qui entretiennent une relation de confiance avec eux comme les CPAS, les maisons de jeune, centres d'asile, prisons, institutions d'aide à la jeunesse, restaurants sociaux, par exemple. Ces démarches « en situation » doivent s'appuyer sur des dispositifs mobiles qui sont faciles d'utilisation.

Le gouvernement fédéral continuera à soutenir des appels à projets visant en priorité des collaborations entre les acteurs du monde de la médiation numérique et de l'action sociale : CPAS, associations œuvrant dans le cadre de la lutte contre la pauvreté, notamment.

C3 Soutenir les institutions de la société civile organisée pour qu'elles intègrent le numérique dans leur fonctionnement quotidien

Les institutions de la société civile organisée (par exemple, le secteur de l'éducation permanente et de l'action socioculturelle) jouent un rôle important dans l'intégration sociale, mais elles éprouvent des difficultés à utiliser au mieux le potentiel des technologies numériques pour y parvenir. Le Plan visera, d'une part, à soutenir les travailleurs de ces organisations à intégrer la dimension numérique dans leurs pratiques professionnelles (cf. recommandation D2), et d'autre part, à aider leurs institutions à réaliser une « transition numérique » pour intégrer les TIC dans toutes les dimensions de leur fonctionnement. Pour que cette transition soit efficace et durable, les institutions devront bénéficier d'un appui méthodologique (évaluation des objectifs et des outils qui existent dans les organisations, check-lists pour des audits TIC internes, etc.)

Pour ce faire, il est nécessaire que les institutions identifient et s'appuient sur des « passeurs de compétences numériques » désignés au sein même de leur organisation ou recrutés en externe. Ceux-ci pourront être préalablement formés, au niveau individuel, par le biais de dispositifs de formation comme « Mediacoach »³⁷, par exemple, en vue d'apporter par la suite leur soutien aux autres acteurs de la société civile organisée dans ce travail de transition numérique.

³⁷ Le dispositif de formation de MediaCoach est un programme de formation principalement destiné aux acteurs du monde associatif. Ce programme s'inscrit dans un projet européen dont l'objectif est de mettre en place un système de certification d'animateurs intervenants spécialisés dans l'Éducation aux médias. Ce

C4 Mettre les TIC au service d'une qualité de vie durable

Jusqu'ici les TIC ont été trop exclusivement liées à la communication, aux loisirs, à la formation et au travail. Dans les années à venir, les TIC doivent aussi apporter à chacun une meilleure contribution à la qualité de la vie quotidienne et à l'autonomie de l'ensemble des citoyens :

- Promouvoir des applications des TIC au service de la qualité de vie et de l'autonomie des personnes en situation de handicap, des personnes âgées, des personnes en mauvaise santé ou des malades chroniques, notamment par le biais des technologies d'assistance à l'autonomie à domicile (AAD). Favoriser la participation des centres de recherche, des entreprises et du monde associatif belge aux initiatives européennes dans ce domaine.
- Promouvoir les nouvelles formes de travail (télétravail, espaces de coworking notamment) grâce aux possibilités qu'offrent les TIC en termes de communication interactive et instantanée dans une perspective de développement territorial durable au niveau local .
- Promouvoir des applications simples des TIC, à la portée de tous, pour optimiser la consommation d'énergie des ménages et améliorer la qualité de l'habitat.

D. Démocratiser l'appropriation des technologies numériques au service des projets professionnels, sociaux et personnels du plus grand nombre de citoyens

D1 Imbriquer la formation à l'usage des technologies numériques et l'acquisition de la littératie numérique dans la formation tout au long de la vie

La formation aux TIC et l'acquisition de la littératie numérique³⁸ sont encore trop souvent considérées comme des branches à part entière. Or, celles-ci incluent un large éventail de compétences qui n'ont de sens d'être mobilisées que dans le cadre de projets professionnels sociaux et/ou personnels. Afin d'assurer l'acquisition effective de cet éventail de compétences, cet apprentissage doit être ancré dans les préoccupations quotidiennes des utilisateurs. Ceci est d'autant plus le cas pour les personnes en situation d'exclusion sociale, qui doivent pouvoir acquérir les bases de la littératie numérique dans une perspective concrète de réinsertion sociale.

Il faudra dès lors que la littératie numérique ne soit plus seulement enseignée comme une matière séparée, mais comme un moyen au service du développement d'un projet professionnel, social et/ou personnel. Dans cette perspective, il est essentiel d'inclure l'apprentissage des technologies numériques et l'acquisition de la littératie numérique dans les dispositifs de formation tout au long de la vie, que ce soit dans l'enseignement, la formation continuée, l'insertion socioprofessionnelle, l'action sociale ou l'éducation permanente. L'intégration systématique des outils numériques dans tous les dispositifs de formation permettra à toutes les générations de considérer ces outils comme des moyens de recherche et de développement de connaissances, comme des moyens d'accès à l'emploi et de maintien des compétences tout au long de la vie professionnelle et privée.

programme est national ; il est co-organisé par Média Animation (Communauté française Wallonie-Bruxelles) et LINC (Communauté flamande)

³⁸ Pour rappel, nous utilisons en français le terme « littératie numérique » comme traduction du néerlandais « digitale geletterdheid » et de l'anglais « digital literacy ». En France, le Conseil national du numérique a officialisé récemment l'usage de cette expression (voir section 3.2)

D2 Améliorer la littératie numérique des enseignants, des formateurs professionnels, des travailleurs sociaux et autres intermédiaires de l'action sociale et culturelle, en les formant à intégrer l'utilisation des outils et des contenus numériques dans leurs pratiques professionnelles

La formation aux technologies numériques et l'acquisition de la littératie numérique nécessitent une formation des formateurs (pris ici au sens générique du terme, quel que soit le statut ou le public auquel est dispensée la formation) et sa réussite dépend de la qualité de cette formation. Or, ces intermédiaires, excepté ceux qui enseignent le numérique, n'intègrent pas encore le numérique de manière assez systématique dans leurs pratiques pédagogiques, par manque de compétences ou par manque de sensibilisation concernant l'importance de l'appropriation du numérique pour une (ré)intégration sociale réussie. Étant donné leur proximité avec les publics défavorisés, l'ensemble de ces intermédiaires doit être davantage mobilisé autour de la problématique de l'inclusion numérique, en les formant à une meilleure appropriation des technologies et des contenus numériques dans leurs pratiques professionnelles et en les encourageant à enrichir leur pédagogie. Pour former adéquatement ces intermédiaires, il s'agit d'intégrer systématiquement cette formation dans le cursus de leur formation initiale. De plus, ces médiateurs doivent pouvoir disposer de formations continuées durant leur carrière professionnelle, qui leur permettent d'acquérir des compétences en matière de littératie numérique qui dépassent le cadre strict des compétences instrumentales et fonctionnelles.

Ces actions doivent s'appuyer sur les communautés existantes d'enseignants, de formateurs, d'acteurs de l'insertion socioprofessionnelle, de l'éducation permanente et de l'action sociale qui s'impliquent depuis des années pour tenter d'insuffler une pédagogie du numérique dans leur secteur respectif. Cette capitalisation permettra des échanges d'expériences réussies ou des méthodes pédagogiques innovantes. Les échanges entre la Communauté flamande et la Communauté française doivent également être favorisés.

D3 Renforcer la convergence entre accompagnement social et accompagnement aux usages du numérique pour les publics particulièrement vulnérables ou isolés

Pour les publics particulièrement vulnérables ou isolés, il doit y avoir une convergence entre l'accompagnement social et l'accompagnement aux usages du numérique, en s'appuyant sur les espaces de médiation qui accueillent ces publics en difficulté. (cf. recommandation C2). Cette convergence permet la mise en place de démarches d'apprentissage « en situation » en vue de définir des projets numériques individuels ou collectifs qui font sens pour ces publics-cibles et qui s'inscrivent dans une perspective d'intégration sociale.

Dans cette perspective, le gouvernement fédéral continuera à encourager l'ensemble des acteurs de l'action sociale à intégrer davantage et de manière systématique la dimension numérique dans le parcours d'activation socioprofessionnelle et sociale de leurs usagers.

D4 Ancrer le numérique dans les pratiques des décideurs publics et autres intermédiaires de l'administration publique, en encourageant l'acquisition d'une meilleure littératie numérique

Pour mener efficacement une politique d'inclusion numérique, il faut que toutes les parties prenantes soient convaincues de son importance et de ses effets comme levier pour l'inclusion sociale. L'acquisition d'une culture numérique est dès lors primordiale pour les décideurs politiques et administratifs. Cette acculturation peut se faire par divers moyens : échanges de bonnes pratiques, rencontres, formations, etc. Le gouvernement fédéral organisera une sensibilisation des CPAS et des autres acteurs de la lutte contre la pauvreté à l'importance de l'inclusion numérique, notamment via l'organisation de moments d'échange.

Des méthodes et des outils seront développés pour améliorer la visibilité des résultats positifs des actions en faveur de l'inclusion numérique : indicateurs, évaluation qualitative de la valeur ajoutée, mesures du "retour social sur investissement".

D5 Élaborer des référentiels communs d'alphabétisation numérique

Le concept de littératie numérique tel qu'il est défini dans la section 3.2 englobe un large éventail de compétences, allant des compétences instrumentales de base à la compréhension des valeurs véhiculées par les systèmes numériques et la société de l'information en passant par l'appropriation et la production critiques des contenus numériques.

Ce concept a l'avantage d'offrir un cadre de référence pour une définition systématique des différents types de compétences numériques. Aussi offre-t-il un repère commun aux multiples acteurs – professionnels de l'éducation et de la formation, formateurs de formateurs, médiateurs numériques et socio-culturels – qui développent aujourd'hui de manière souvent non concertée des référentiels de compétences en la matière.

Dès lors, ce cadre de référence doit permettre aux différents collectifs d'acteurs de développer une vision commune voire même de se mettre en réseau pour co-construire des référentiels communs de littératie numérique, décrivant les compétences qu'ils souhaitent y voir figurer en fonction du profil visé. Ces communautés peuvent se développer selon les cas autour de proximités géographiques, de publics destinataires ou de milieux d'intervention.

E. Promouvoir le développement des technologies numériques dans une perspective de développement durable

E1 Articuler l'inclusion numérique et le développement de la « Green IT », en soutenant le développement de filières de recyclage et reconditionnement de matériel informatique et en réduisant l'empreinte écologique des TIC

Dans le monde professionnel, le matériel informatique est rapidement déclassé, sans pour autant être hors d'usage. Les administrations publiques n'échappent pas à cette pratique. Or, ce matériel peut avoir une seconde vie et servir à des catégories ciblées d'utilisateurs, telles que les institutions et organismes d'action sociale et éducative.

Les pouvoirs publics soutiendront le développement de filières de recyclage et de réhabilitation du matériel informatique et des consommables, notamment à travers l'économie sociale et l'entreprenariat « vert ».

Des collaborations durables avec divers partenaires seront recherchées, en vue de mettre au point des programmes de récupération et de réhabilitation de PC dans la perspective d'un marché alternatif ou de seconde main. Dans ce cadre, les pouvoirs publics veilleront à stimuler les entreprises du secteur public et privé à faire entrer leurs ordinateurs dans le circuit du marché de seconde main. Ces programmes de réhabilitation devront néanmoins répondre au moins à trois conditions de base :

- Les produits de ces filières de recyclage et de réhabilitation doivent être d'un niveau de qualité qui répond aux exigences techniques des applications actuelles du web et du multimédia.
- Le matériel réhabilité et récupéré par les asbl et/ou les utilisateurs devra être accompagné d'une offre de service d'installation et de maintenance financièrement accessible.

- Le marché alternatif de ces PC recyclés sera aussi couplé d’une offre d’accompagnement des futurs utilisateurs dans la prise en main de la machine, à travers un partenariat avec des organismes sociaux.

E2 Sensibiliser les acteurs de terrain, les citoyens, ainsi que les publics-cibles à la réduction de l’empreinte écologique des TIC

L’informatique génère une quantité importante de déchets toxiques d’équipements électriques et électroniques (DEEE) chaque année. Les TIC consomment par ailleurs une quantité importante d’énergie électrique. Il s’agit à la fois de réduire les nuisances liées à la fabrication et à la fin de vie (pollution, épuisement des ressources non renouvelables) des TIC, ainsi qu’à leur phase d’utilisation (consommation d’énergie).

Les pouvoirs publics informeront les acteurs de terrain, ainsi que les publics-cibles à la réduction de l’empreinte écologique des TIC, notamment concernant les économies d’énergies possibles, le recours à des consommables recyclages, la récupération de matériel usagé, etc.

F. Anticiper l’évolution technologique, ainsi que l’apparition de nouveaux facteurs de vulnérabilité ou d’exclusion

F1 Mettre en place une plateforme de veille technologique dans le domaine des risques et des opportunités des innovations émergentes, ainsi qu’un monitoring des usages émergents

Les technologies évoluent rapidement et apportent des innovations certaines. Aujourd’hui, internet n’est plus seulement disponible sur les ordinateurs, mais aussi à travers des connexions mobiles sur des smartphones et des tablettes. Les technologies et leurs usages évoluent très vite. Assurer l’inclusion numérique de tout citoyen, c’est aussi anticiper les retombées sociales et économiques que ces évolutions peuvent avoir sur la société.

Via un groupe d’experts permanents, les pouvoirs publics mettront en place une plateforme de veille technologique dans le domaine des opportunités et des risques des innovations émergentes, en créant des synergies nouvelles entre les initiatives existantes de chaque côté de la frontière linguistique (AWT et iMinds notamment). La collaboration d’entreprises de pointe pourra également être sollicitée. La veille technologique ne se limitera pas à une fonction d’observation. Elle envisagera des recommandations concernant la mise en place de nouvelles applications qui peuvent répondre à des besoins spécifiques dans la société.

Cette plateforme aura également pour mission de mettre en place un monitoring des usages émergents des technologies numériques, en étant particulièrement attentif aux usages développés par certains pionniers, notamment parmi les jeunes, dans le monde des médias, dans le monde artistique et dans les entreprises de pointe.

F2 Éviter les discriminations créées par le “tout sur internet” et garantir le droit à des services traditionnels offline

La diffusion d’information via Internet ou la mise en ligne de services est devenu une solution tellement facile et économique que certains services publics ou commerciaux en viennent à prendre des décisions qui pénalisent financièrement, mais aussi socialement ceux qui ne passent pas par ce moyen technologique. Les exemples de discrimination augmentent au fur et à mesure qu’Internet se généralise.

Que ce soit pour des raisons économiques, pour cause d’un handicap lourd ou par choix personnel, certaines personnes n’ont pas encore accès ou ne souhaitent pas recourir aux TIC. Dans le développement de leurs politiques et l’organisation des services publics, les pouvoirs

publics doivent tenir compte de cet aspect, qui touche à la liberté de choix individuel de chaque citoyen.

Ainsi, le choix d'opter pour un service avec contact physique doit être maintenu, en parallèle des services en ligne offerts par les pouvoirs publics. Dans leur contact avec les administrations, les publics démunis d'un accès aux TIC ne peuvent en effet pas être discriminés par rapport aux personnes qui bénéficient d'un équipement informatique.

Tous les gouvernements participant au présent Plan maintiendront ce droit à l'information papier et au guichet physique, en informant chaque usager de cette possibilité, de manière claire. Ce principe n'est pas contraire à une sensibilisation des citoyens aux avantages de l'utilisation des services administratifs en ligne.

F3 Développer et adapter le cadre légal et juridique des usages émergents des TIC, en tenant compte des besoins des groupes sociaux vulnérables

Une série d'adaptations légales et juridiques sont en cours pour faire face aux nouveaux aspects du e-commerce, de l'e-réputation, de la protection de la vie privée, etc. Le cadre juridique doit apporter davantage de sécurité pour les groupes vulnérables, particulièrement dans les domaines suivants :

- Mettre en place un cadre juridique pour les nouveaux usages du web 2.0 dans le travail social. De nombreuses organisations qui travaillent avec des jeunes défavorisés se posent des questions sur les dispositions juridiques lorsqu'ils utilisent internet et les sites de réseaux sociaux comme outil de travail. Ils se demandent quelles sont les mesures juridiques minimales que les organisations doivent respecter quand elles utilisent les sites de mise en réseau comme appui à leur travail. Il n'y a pas encore de réponse juridique concluante à ces questions.
- La médiation de dettes et l'accompagnement social dans le cas d'endettement consécutif à des achats sur internet
- Le droit à l'oubli numérique : droit de pouvoir effacer et détruire ses traces sur les réseaux sociaux et autres sites web 2.0, droit de pouvoir corriger les informations personnelles sur des sites web qui ne relèvent pas du domaine public.

F4 Améliorer le dispositif existant en matière de baromètre des inégalités numériques

Lors de la première phase du plan (2005-2010), un baromètre de la fracture numérique a été créé par le SPF Économie, en lien avec le dispositif européen d'enquêtes sur l'accès aux TIC et leurs utilisations par les ménages sous l'égide d'Eurostat. Le baromètre actuel permet d'obtenir un portrait statistique pour la Belgique, mais aussi de faire des comparaisons avec les autres pays européens.

Aujourd'hui, l'enjeu de la mesure de la fracture numérique se déplace vers la mesure de la diversité, de la vulnérabilité et des inégalités dans les usages. Or les données statistiques actuelles ne suivent pas suffisamment l'approfondissement des questions relatives aux inégalités dans les usages. Les instruments statistiques et baromètres doivent donc être adaptés dans ce sens, avec l'aide d'experts, pour pouvoir sélectionner et/ou développer des indicateurs d'inégalités et d'exclusion numériques plus pertinents.

F5 Renforcer la recherche interdisciplinaire sur les usages et les implications des TIC dans la société

L'anticipation des évolutions technologiques et des évolutions dans la société requiert une bonne articulation entre le monde de la recherche et le monde de la décision politique. Un renforcement de la recherche sur l'inclusion numérique contribue à améliorer le potentiel scientifique et le niveau d'expertise en Belgique. Les centres de recherche, les universités et les associations de terrain seront associés aux démarches de monitoring et d'expertise décrites ci-dessus. Celles-ci seront d'autant plus efficaces et cohérentes si les différentes institutions expertes en la matière travaillent de manière concertée. Des collaborations doivent être envisagées à la fois entre les institutions de la même communauté linguistique et entre celles de chaque côté de la frontière linguistique.

Des projets de recherche seront lancés dans le domaine des sciences sociales et humaines concernant les usages des TIC dans la société, l'évolution des inégalités numériques, les risques et les opportunités pour les différentes catégories de la population, le rôle des TIC dans la cohésion sociale et la participation démocratique, le développement et l'usage des logiciels open source dans le cadre de l'e-inclusion, les médias sociaux, etc.

Les politiques de R&D mettront concrètement en œuvre le principe de l'intégration d'un volet de recherche sur les aspects sociaux, juridiques et éthiques dans les programmes de développement technologique, comme le prévoit le programme cadre européen de R&D.

Le tableau de synthèse des deux pages suivantes montre à quel degré les différents niveaux de pouvoir peuvent être concernés par la réalisation des objectifs du plan.

Tableau 3
Synthèse des objectifs et implications possibles pour les différents niveaux de pouvoir

Objectifs	Autorités fédérales	Communités	Régions	Pouvoirs locaux
<i>A – Au niveau individuel : promouvoir l’accessibilité et l’utilisabilité des technologies et services numériques fixes et mobiles comme droit essentiel pour l’ensemble des citoyens, et en particulier pour les plus défavorisés</i>				
A1 – Redéfinir les politiques d’aide à l’acquisition individuelle non seulement d’équipements informatiques classiques, mais aussi d’équipements mobiles, pour les catégories de personnes les plus défavorisées	+			+
A2 – Garantir une réduction du coût de l’internet à haut débit pour l’ensemble de la population	+			
A3 – Introduire la connexion internet à haut débit dans la composante sociale du service universel de télécommunication	+			
A4 – Renforcer l’application des recommandations européennes en matière d’e-accessibilité et d’utilisabilité, du point de vue de la technique, du contenu et des applications	+	+	+	+
A5 – Poursuivre et renforcer la sécurité d’utilisation d’internet et des services en ligne	+		+	
A6 – Développer des dispositifs et des services numériques publics coopératifs qui permettent d’augmenter le « pouvoir d’agir » et la contribution de tous les citoyens à l’action publique			+	+
<i>B – Au niveau collectif : soutenir les espaces publics numériques et les aider à relever les nouveaux défis de l’inclusion numérique</i>				
B1 – Soutenir les espaces publics numériques de manière structurelle et durable en encourageant le maintien et le développement des structures existantes	+		+	+
B2 – Promouvoir la reconnaissance professionnelle des métiers de formateur ou animateur d’EPN			+	
B3 – Développer et renforcer les réseaux des espaces publics numériques et des associations qui luttent pour l’inclusion numérique, au niveau régional, fédéral et européen	+		+	
<i>C – Mettre les technologies numériques au service du lien social</i>				
C1 – Inscrire l’inclusion numérique dans les « plans communaux pluriannuels » d’action sociale, notamment en incitant les autorités communales à reconnaître le rôle clé des EPN/OCR dans la politique éducative et culturelle communale, dans le travail de quartier et la vie associative				+
C2 – Soutenir et visibiliser davantage les dispositifs locaux innovants de sensibilisation et formation aux TIC mis en place par des EPN en collaboration avec des organisations sociales ou éducatives	+			+
C3 – Soutenir les institutions de la société civile organisée pour qu’elles intègrent le numérique dans leur fonctionnement quotidien		+	+	
C4 – Mettre les TIC au service d’une qualité de vie durable	+		+	

Objectifs	Autorités fédérales	Communités	Régions	Pouvoirs locaux
<i>D – Démocratiser l’appropriation des technologies numériques au service des projets professionnels, sociaux et personnels du plus grand nombre de citoyens</i>				
D1 – Imbriquer la formation à l’usage des technologies numériques et l’acquisition de la littératie numérique dans la formation tout au long de la vie		+		
D2 – Améliorer la littératie numérique des enseignants, des formateurs professionnels, des travailleurs sociaux et autres intermédiaires de l’action sociale et culturelle, en les formant à intégrer l’utilisation des outils et des contenus numériques dans leurs pratiques professionnelles		+	+	
D3 – Renforcer la convergence entre accompagnement social et accompagnement aux usages du numérique pour les publics particulièrement vulnérables ou isolés	+			+
D4 – Ancrer le numérique dans les pratiques des décideurs publics et autres intermédiaires de l’administration publique, en encourageant l’acquisition d’une meilleure littératie numérique	+		+	+
D5 – Élaborer des référentiels communs d’alphabétisation numérique		+		
<i>E – Promouvoir le développement des technologies numériques dans une perspective de développement durable</i>				
E1 – Articuler l’inclusion numérique et le développement de la Green IT, en soutenant le développement de filières de reconditionnement de matériel informatique et en réduisant l’empreinte écologique des TIC	+		+	
E2 – Sensibiliser les acteurs de terrain, les citoyens, ainsi que les publics-cibles à la réduction de l’empreinte écologique des TIC			+	+
<i>F – Anticiper l’évolution technologique, ainsi que l’apparition de nouveaux facteurs de vulnérabilité ou d’exclusion</i>				
F1 – Mettre en place une plateforme de veille technologique dans le domaine des risques et des opportunités des innovations émergentes, ainsi qu’un monitoring des usages émergents	+			
F2 – Éviter les discriminations créées par le “tout sur internet” et garantir le droit à des services traditionnels offline	+	+	+	+
F3 – Développer et adapter le cadre légal et juridique des usages émergents des TIC, en tenant compte des besoins des groupes sociaux vulnérables	+			
F4 – Améliorer le dispositif existant en matière de baromètre des inégalités numériques	+		+	
F5 – Renforcer la recherche interdisciplinaire sur les usages et les implications des TIC dans la société	+		+	

3. Coordination, communication et évaluation

3.1 Coordination

Le plan stratégique est un plan cadre, fixant les enjeux et les objectifs en matière d'inclusion numérique pour la période 2011-2015, dans lequel chaque pouvoir public – le fédéral, les régions et les communautés – développe librement ses mesures en fonction de ses compétences.

Le ministre en charge de l'intégration sociale et de la lutte contre la pauvreté, en concertation avec le ministre en charge de l'économie, est chargé de la coordination de la nouvelle phase du Plan.

Les modalités de mise en œuvre du Plan seront fixées dans le cadre d'un protocole d'accord qui sera signé par les pouvoirs publics compétents concernés, au niveau du Fédéral, des Régions et des Communautés.

Afin de valoriser, mutualiser et articuler leurs politiques respectives en matière d'inclusion numérique, une coordination entre les différentes entités sera établie dans le cadre de la mise en œuvre du Plan. Cette coordination s'effectuera à travers

- a) **Un Comité de suivi, composé de représentants des différents ministres de chaque gouvernement, en charge de la mise en œuvre du Plan. Il sera chargé:**
 - d'assurer le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre du Plan, pendant la deuxième phase;
 - de déterminer et mettre en place des groupes de travail thématiques communs, articulés selon les différents volets du plan, afin de renforcer la cohérence des actions à mener. Des experts seront associés à ces groupes de travail ;
 - de suivre les travaux menés au niveau européen dans le cadre de la stratégie numérique (objectif 6), en collaboration avec le SPF Économie ;
 - de prendre part aux travaux menés dans le cadre de l'agenda digital national notamment quant à la réduction de la fracture numérique.

- b) **Des plateformes d'acteurs institutionnels, associatifs et économiques, impliqués dans la lutte pour l'inclusion numérique**

Ces plateformes seront organisées au niveau régional et viseront une concertation, un échange d'expériences et un soutien aux partenariats entre les acteurs de terrain et les institutions. Ces plateformes seront le relais privilégié de consultation et de concertation du Comité de suivi.

Des rencontres entre les plateformes régionales seront organisées au niveau fédéral, dans le même esprit de concertation, d'échange de bonnes pratiques et de soutien aux partenariats entre acteurs.

- c) **Un groupe permanent d'experts au niveau interfédéral en matière d'inclusion numérique et inclusion sociale, provenant du monde académique, institutionnel et associatif**

Ce groupe permanent d'experts (notamment composé de membres des plates-formes régionales) aura pour mission :

 - de mettre en place une plateforme de veille technologique dans le domaine des risques et des opportunités des innovations émergentes, ainsi qu'un monitoring des usages émergents (cfr supra);
 - de consolider et mettre à jour les connaissances en matière d'e-inclusion;
 - de formuler des recommandations au Comité de suivi en matière d'e-inclusion ;

- de mesurer l’impact et l’adéquation des mesures adoptées par rapport aux objectifs fixés.

d) Un Secrétariat qui aura pour mission :

- d’assurer la fixation d’un calendrier structuré des réunions du Comité de suivi, l’établissement de l’agenda, la préparation des documents de travail et la rédaction des comptes-rendus de réunion,
- d’organiser le travail des groupes de travail thématiques mis sur pied par le Comité de suivi, inviter les experts et rendre compte au Comité de suivi des résultats de ces groupes de travail,
- d’assurer le soutien logistique du groupe permanent d’experts, l’établissement de l’agenda, la préparation des documents de travail et la rédaction des comptes-rendus de réunion,
- d’organiser des rencontres entre les plateformes régionales et en rendre compte au Comité de suivi,
- de garantir la promotion et l’échange d’informations autour de la mise en œuvre du Plan via notamment la gestion et l’animation d’un site web dédié au Plan.

3.2 Communication

Une ligne de communication commune est adoptée, de façon à faire connaître le Plan auprès du grand public, ainsi qu’auprès de l’ensemble des opérateurs publics, associatifs et économiques concernés de près ou de loin par la problématique de lutte contre la fracture numérique. Cette communication a également pour objectif de créer une dynamique d’ensemble de lutte contre la fracture numérique dans notre pays. Celle-ci repose sur :

- le logo du Plan “Internet pour tous” qui permet d’identifier toutes les initiatives découlant de ce plan sous un logo simple, reconnaissable et clair,
- la création d’un site web et de newsletters reprenant l’actualité du Plan et des projets développés dans son cadre, visant la mise en lien des acteurs, etc.,
- une présence visible du Plan sur les sites web des pouvoirs publics impliqués dans la mise en œuvre du Plan.

3.3 Évaluation

La mise en œuvre du plan comportera une évaluation régulière et systématique de l’impact des mesures en matière de lutte pour l’inclusion numérique déjà prises et à venir aux différents niveaux de pouvoir. Dans l’ensemble du pays, il existe déjà une grande série d’initiatives qui tentent de combattre l’un ou plusieurs aspects de l’exclusion numérique. L’évaluation de ces initiatives existantes constitue un premier aspect fondamental si l’on veut déployer des politiques correctement ciblées à l’avenir. De même, les nouvelles initiatives prises en la matière devront faire l’objet d’une évaluation systématique. À cet égard, il faudra vérifier non seulement si une mesure ou une action atteint son propre objectif (ou l’objectif premier qu’elle s’est fixé), mais aussi dans quelle mesure et de quelle manière elle contribue à la lutter effectivement contre l’exclusion numérique parmi les citoyens, et en particulier parmi les plus vulnérables. Il est donc indispensable de développer un cadre d’évaluation adapté qui, outre la prise en compte de critères tels que l’efficacité, l’efficience, l’adéquation ou la durabilité, intègre aussi un critère d’égalité, notamment en évaluant la pertinence des mesures pour les personnes les plus éloignées du numérique.

Annexe

Liste des participants aux workshops des 9 et 11 décembre 2013

David BODART – Performate
Rudy CASSART – Banlieues asbl
Isabelle CHASSE – Lire et écrire
Jan DEBOGNIES – Maaks VZW/KureghemNet
Laurence DELAYE – EPN de Mons
Andy DEMEULENAERE – Mediaraven
Christine FORMENT – Interface 3 Namur asbl
François GEORGES – LabSET, Université de Liège (PMTIC)
Véronique GUISEN – Atelier du Web
Michel JADOT – EPN de Huy
Laure LEMAIRE – Interface 3 Bruxelles asbl
David LOYEN – Link in de kabel vzw
Fabien MASSON – Lire et Ecrire
Marianne MOREAS – Studiedienst Vlaamse Regering
Davy NIJS – KH Limburg / Link in de kabel vzw
Bie NOË – Stad Antwerpen
Anne-Claire ORBAN – Media Animation asbl
Stefaan PLATTEAU – Fobagra asbl
Bruno SCHRÖDER – Microsoft
Sara VAN DAMME – Digipolis Gent
Didier VAN DER MEEREN – Le Monde des Possibles asbl
Laure VAN HOECKE → LINC vzw / mediawijs.be
Eric VAN NIEUWENBORGH – Oxfam Solidariteit
Joëlle VERRIEST – Close de Gap/PC Solidarity
Gijs VEYFEYKEN - AnySurfer

Préparation des documents des workshops

Périne BROTCORNE, Jan DEKELVER, Gérard VALENDUC