

PRÉVENIR ET LUTTER CONTRE LES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES DANS LE CADRE DE LA DIGITALISATION DES SERVICES PUBLICS

Public cible

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

Détails de la formation

L'inégalité ou le « fossé » numérique est un phénomène complexe qui touche de plus en plus de catégories de la population. Selon *le Baromètre de l'inclusion numérique 2020*¹, 8% des bruxellois n'ont pas accès à internet ou de matériel informatique, et 32% disposent de faibles compétences numériques.

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

Elaborée et animée par des experts issus de CABAN & d'Easy.brussels – l'agence régionale de simplification administrative – la formation comporte trois volets. D'une part, à travers des exposés de nature théorique et des exemples concrets, elle approfondit le phénomène des inégalités numériques. D'autre part, elle développe l'attitude à adopter par les agents publics pour accompagner les personnes en difficulté numérique, et met en exergue les réflexes à privilégier en matière d'orientation. Enfin, la formation aborde le questionnement plus large relatif à la fonction des agents publics et son évolution dans le cadre de la dématérialisation des services publics.

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

¹ Fondation Roi Baudouin, 2020.

Objectifs

La formation poursuit les objectifs suivants :

- Sensibiliser les apprenant-e-s au phénomène de la « fracture numérique », ses dimensions et sa complexité
- Les conscientiser sur les stéréotypes en présence et les aider à prendre de la distance par rapport à ces derniers
- Acquérir une attitude adéquate face aux personnes en situation d'inégalité(s) numérique(s) afin de comprendre leurs besoins et y répondre de façon appropriée :
 - Poser un diagnostic de base permettant d'identifier les besoins du citoyen : accès, apprentissage, accompagnement numérique ou social
 - Acquérir une connaissance pratique de l'offre d'accompagnement en termes d'inclusion numérique à l'échelle bruxellois
- Initier/accompagner la réflexion des apprenant-e-s sur leur fonction et son évolution dans un contexte de numérisation des services publics et privés

Contenu

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

Durée

½ journée (de 9h00 à 12h00) – en présentiel

Inscriptions - Personne de contact talent.brussels :

Centre de carrière – training@talent.brussels

Nbr de participants/séance :

18 personnes maximum

Période

Du	Au	Durée	Horaire	Rôle ling.
07-10-22	07-10-22	3h	9h00 - 12h00	FR
20-10-22	20-10-22	3h	9h00 - 12h00	FR
10-11-22	10-11-22	3h	9h00 - 12h00	FR
30-11-22	30-11-22	3h	9h00 - 12h00	NL
06-12-22	06-12-22	3h	9h00 - 12h00	FR

Collaboration



Prix

La formation est gratuite