

Petit déjeuner « Inclusion numérique » - Echanges avec les opérateurs

7 juin 2024

L'offre en matière de numérique est-elle suffisante ? Est-elle accessible au public fragilisé/en fracture numérique ?

Mme De Jonghe (Symbiose) constate que suite aux présentations qui ont été faites, l'offre est bien existante. Toutefois, tout le monde n'en a pas connaissance. Il faut parfois chercher pour trouver l'information utile. Le site www.macartonom.be n'est pas encore connu du grand public.

Mme Couvreur (CPAS de La Louvière) : via le projet E-Inclusion, le même constat est posé : il y a en effet beaucoup d'offres, mais le public ne les connaît pas. Il en est de même pour les professionnels. Il y a la nécessité d'un lieu qui soit connu par le public qui est en grande fragilité (seniors, personnes ayant déjà suivis une formation, etc.) et qu'il puisse y rencontrer des personnes de confiance.

M. Royberghs (WeTechCare) : non seulement il existe la plateforme www.macartonom.be mais celle-ci peut être complémentaire à la cartographie réalisée dans le cadre de 123Digit ([Cartographie des lieux de médiation numérique | 123Digit](#)). L'écosystème est dense. Rien que le réseau des EPN, cela représente 180 structures en Wallonie.

Il existe beaucoup d'acteurs qui proposent des services mais qu'en est-il de l'accrochage des publics ? Parmi les opérateurs présents, avez-vous de bonnes pratiques à partager ?

Mme Baratto (AID Hainaut-Centre) est particulièrement interpellée par un des résultats présentés par M. Royberghs (WeTechCare) lors de sa présentation des résultats de l'enquête sur l'inclusion numérique : 29% des personnes interrogées disent ne pas avoir le temps de se former. Quelles sont ces personnes ? Quel est le profil de ces personnes ?

Pour M. Royberghs (WeTechCare), afin d'inciter ces 29% des personnes, il faudrait peut-être repenser le format des formations en proposant, par exemple, un petit jeu sur smartphone. Diverses possibilités peuvent être envisagées afin de rencontrer ces 29%.

Mme Jaumotte (Lire et Ecrire) : pour le public en difficulté de lecture et d'écriture, la multiplication des plateformes est problématique. Il serait intéressant de penser à centraliser les informations sur les plateformes. Toutefois, il faut également des compétences particulières pour y aller et s'y retrouver. Or, pour le public accueilli chez Lire et Ecrire, c'est

compliqué. Quand on parle du choix concernant le numérique, force est de constater que l'on n'a plus vraiment le choix. Alors que fait-on avec ce public ? Faut-il les laisser encore plus de côté ? Il est primordial de revenir à un format papier pour certaines informations et mettre ces documents papier à disposition des gens dans les endroits qu'ils fréquentent (mutuelle, cabinet médical, etc.). Par rapport au numérique, il a été constaté que le public fragilisé craint de se tromper, de faire une mauvaise manipulation. Une autre problématique est qu'en tant que formateur(trice), on a accès à toute une série d'informations (très) personnelles (exemple : virements bancaires). Il est parfois « malaisant » d'avoir accès à certaines de ces informations.

M. Salvodelli (Le Forem) : les modules « SmartJob » sont une sensibilisation au numérique. Toutefois, les animateurs sont parfois face à des personnes qui ne souhaitent pas être là. Ces personnes ne souhaitent pas utiliser l'outil numérique. Pour les personnes qui ne sont pas en capacité d'écrire un mail, il est difficile qu'elles puissent trouver une information sur Internet. Il est impératif de revenir au papier. Via les ateliers SmartJob, les animateurs vont tenter d'identifier le niveau des personnes présentes via une analyse de leur situation.

Mme La Macchia (SAFSB) rebondit sur l'intervention précédente, puisqu'il existe une partie du public qui refuse « le digital ». Il est donc important de travailler sur une méthodologie d'accrochage des publics. Et s'il faut revenir au papier pour toucher ce public, la démarche ne semble pas impossible à réaliser. Quelle est alors la meilleure méthode pour travailler l'accrochage de ce public ? Cela fait partie intégrante du travail mis en place par les différentes structures et les initiatives comme celle proposée par l'IBEFE (matinée consacrée à l'inclusion numérique) permet aux différents opérateurs présents d'avancer et de se nourrir des réflexions des uns et des autres.

Mme Baratto (AID Hainaut Centre) s'interroge quant à la méthodologie à mettre en place pour amener le public qui ne franchit par la porte des opérateurs pour venir se former. Comment peut-on communiquer avec ces personnes ? Le travail sur une communication adaptée sur les réseaux sociaux est-il suffisant ?

Mme Dupont (Enseignement de promotion sociale Plus Oultre) remarque que dans l'enseignement de promotion sociale, il y a un « cadre » à respecter puisqu'il faut cadrer avec les dossiers pédagogiques. On remarque que le public fragilisé est relativement jeune. Toutefois, des initiatives pour les seniors sont également mises en place. Mais depuis la période Covid, il est plus difficile de toucher ce public (baisse de fréquentation). On remarque également que les seniors s'inscrivent maintenant module par module. Est-ce une conséquence de l'après Covid et la crise économique ? La peur de faire mal quelque chose est également pointée par Mme Leroy comme frein pour la formation au numérique.

Qu'en est-il du « tout au numérique » ? Comment les opérateurs peuvent-ils faire avec un public fragilisé ? Qu'est-il possible de mettre en place pour que les personnes ne s'éloignent pas de plus ne plus ?

Mme Couvreur (CPAS La Louvière) : durant la période Covid, certains services ont dû rester ouverts. Le recours au numérique durant cette période a été boosté. Pour ce faire, il a fallu former, sensibiliser une partie du personnel aux matières numériques. Pour toucher plus largement le public qui ne passe pas les portes du CPAS il est important de s'appuyer sur le réseau ou encore sur un lieu physique qui pourrait informer le public. Il serait alors possible de pouvoir toucher le public que l'on ne peut pas atteindre.

Mme Ptaszyski (Forem) explique qu'un travail partenarial est mené entre le Forem et le CPAS afin d'aider les personnes en article 60 à réintégrer l'emploi. Le début du travail mené se concentre sur les compétences numériques en y allant pas à pas avec une adaptation à chaque étape en fonction des besoins du groupe. Il convient donc de s'adapter au cas par cas. Afin de pallier les biais du tout au numérique, des solutions « physiques » sont maintenues dans les structures.

M. Royberghs (WeTechCare) remarque qu'il y a une prise de conscience par rapport « au tout au numérique ». Le monde politique commence à s'en soucier et à comprendre le message qui est véhiculé par certains organismes comme Lire et Ecrire, par exemple. Il existe un principe du click, call et connect.

En France, la décision de la dématérialisation des services publics a été appliquée presque du jour au lendemain. Contrairement à la Belgique, il n'y a pas eu de phase test. En Belgique, le SPF finance a mis en place une help line pour aider les contribuables pour leur déclaration d'impôts.

Puisqu'en France il n'y a pas eu cette phase de transition, il a donc été nécessaire de mettre en place des aidants numériques, des maisons numériques. Mais tout cela est arrivé après la dématérialisation des services. En tant qu'opérateur, il est impératif de reporter l'ensemble de ces difficultés vers le monde politique.

Il semble important que les 3 méthodes du click, call ou connect puisse être maintenue pour rencontrer les besoins de chaque personne.

Principe qui commence à gagner en popularité dans les administrations. WeTechCare y adhère. Permet de valoriser les avantages du numériques tant en gardant le contact humain.

- Click : tout ce que l'on peut faire sur ordinateur, dématérialisons ce que l'on peut s'il y a un avantage

Call et connect sont des alternatives.

- Call : ayons des alternatives, par exemple téléphoniques où on peut passer un coup de fil à son administration, son médecin...
- Connect : garantir une disponibilité physique à travers des guichets dans les administrations et pour tous les opérateurs de services essentiels, banques, SNCB, assurances, mutuelles, la poste... Les opérateurs qui font tourner la société. Il faut que l'on puisse quand même se rendre à un guichet qui soit ouvert à des heures raisonnable avec des plages variées.

Mme Faignart (6Beaufort) : en novembre 2023 il a été organisé le premier salon consacré au numérique. Une telle initiative sera-t-elle renouvelée ? Une telle initiative est une belle vitrine et un outil particulièrement intéressant pour les opérateurs.

D'après les informations dont dispose M. Royberghs (WeTechCare), il n'est pas question d'organiser un tel salon tous les ans mais plutôt tous les 2 ans.

Conclusion de la matinée :

Les participants sont preneurs d'une suite à cette matinée, ils sont partants pour un ou plusieurs ateliers de travail. Ils estiment important et nécessaire de se pencher sur les thèmes suivants de manière plus approfondie :

- Centralisation des informations et sensibilisation des publics et des acteurs de terrain aux différentes sources, ressources existantes en matière d'offres numériques : comment faire connaître ce qui existe ?
- L'accrochage des publics : quelles sont les meilleures méthodes, pratiques, initiatives pour accrocher et accompagner les publics, notamment ceux qui « rejettent » le numérique. Echanges et partages d'expériences et d'outils entre les partenaires, détermination de la (des) meilleure(s) façon(s) de faire...
- Comment pallier le biais du tout au numérique : mise en réseau des différents acteurs pour maintenir dans les structures des solutions « physiques », réflexion pour une mise en place sur notre zone d'un système « clic, call, connect » ...

Voir aussi l'ensemble des ressources présentes sur le site : www.osonslenerique.be