

L'INCLUSION NUMÉRIQUE : LES RÉPONSES DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET DU MONDE ASSOCIATIF

Conférence finale du projet européen Social Tech Academy

Mardi 22 février 2024

Smart – Rue Coenraets 72, 1060 Bruxelles

RÉSUMÉ ET PRÉSENTATION DE L'ÉVÈNEMENT

Si 85% des citoyen-ne-s européen-ne-s utilisaient déjà Internet en 2019, avant la crise du COVID-19, seuls 58% d'entre eux-elles avaient des compétences numériques de base. En ce qui concerne les Européen-ne-s possédant un faible niveau d'études, le chiffre tombe à 35% et dégringole enfin à 25% pour les Européen-ne-s de plus de 65 ans.

L'enjeu de l'inclusion numérique est donc de répondre aux besoins de catégories sociales les plus exposées, **notamment les personnes en recherche d'emplois, les familles monoparentales, les personnes peu scolarisées, les jeunes ou encore les personnes âgées**. Dans un monde toujours plus digital, ces populations sont confrontées à **une aggravation d'inégalités sociales préexistantes**. Il est donc nécessaire de développer des programmes spécifiques d'inclusion numérique au travers d'apprentissages adaptés à leurs besoins.

PROGRAMMES/INTERVENANT·E·S

► Propos d'introduction

- Denis STOKKINK, président de POUR LA SOLIDARITÉ

► L'inclusion numérique, un enjeu pour l'économie sociale

- Michel BOVING, directeur de l'ARC asbl

Questions-réponses

► Pause-café

► Table ronde d'acteur·trices associatifs menant des programmes de terrain

Modérateur : Denis STOKKINK

- Stéphane HEYMANS directeur général CSD - Bruxelles
- Jacques REMACLE, directeur Arts&Publics
- Tom VALENTIN, chargé de projet POUR LA SOLIDARITÉ-PLS

Questions-réponses

► Enjeux et perspectives

- Stefan PLATTEAU, président de CABAN, directeur de FOBAGRA

POSITION DES INTERVENANT·E·S

Denis STOKKINK :

Le Codirecteur Pour la Solidarité-PLS a présenté les tenants et aboutissants du projet STA. Ceci s'est fait en présentant les outils développés par les acteurs·rices associatif·ves des différents pays partenaires. La plateforme STA est présentée comme une plateforme européenne de ressources pour les compétences numériques des différents publics cibles du projet, à savoir notamment les jeunes et les demandeur·euse·s d'emploi. Il s'agit avant tout de viser la montée en compétences des publics cibles et de travailler à la réalisation d'un modèle numérique européen plus inclusif.

Après avoir abordé le sujet des publics cibles et de la fracture numérique, Denis STOKKINK a concentré ses propos sur les éléments structurels produisant cette fracture. Le premier de ces éléments est le "dés-outillage" numérique de ces populations à cause de la numérisation excessive des services publics. Il met également en avant la problématique des zones blanches et du manque de moyens pour le numérique des populations en fracture. Deuxièmement, il présente les raisons d'usages qui sont des caractéristiques particulièrement propices à influencer sur le niveau de fracture numérique d'une population, c'est-à-dire l'âge, le niveau d'éducation et le pays.

Après avoir abordé cette problématique d'inclusion numérique, Denis STOKKINK a présenté les différents enjeux de la numérisation pour les établissements du secteur de l'économie sociale et du monde associatif. Ceux-ci se focalisent autour de la réduction des inégalités, de la protection de la vie privée et de la cohésion sociale. En effet, il s'agit de proposer une alternative sociale au monde numérique structuré uniquement par les GAFAM qui monopolisent les moyens d'accès à ce dernier.

Enfin, il faut préciser le travail déjà effectué au niveau européen, à savoir le développement d'une législation innovante vis-à-vis de l'intelligence artificielle, la création du framework européen de la compétence numérique Digicomp 2.2, le règlement général sur la protection des données et enfin l'élaboration des 20 principes clés du socle européen des droits sociaux.

Michel BOVING :

Le directeur de l'Action et Recherche culturelle développe l'idée que la fracture numérique ne va se résorber d'elle-même avec le passage du temps ou avec une simple période de transition numérique dans la population. Il dégage le fait que le secteur de l'inclusion numérique est un secteur qui se développe mais qui est sous contrainte.

En effet, le problème étant que si on considère la question d'inclusion numérique sous la perspective unique de fracture numérique, on induit que la solution viendra d'elle-même et qu'il est possible d'accélérer la transition avec des projets et des politiques ponctuelles. Or, si l'on considère qu'il ne s'agit pas seulement d'une fracture numérique mais d'un ensemble de disparités structurelles fragilisant numériquement certaines parties de la population alors on constate la nécessité de développer des solutions à long termes ainsi que des financements structurels permettant de travailler sur ces disparités en profondeur.

Les principaux facteurs caractéristiques de ces disparités sont la situation vis-à-vis de l'emploi, l'âge et le niveau d'études. Aussi, l'inadaptabilité numérique se définit au travers de trois degrés différents, successivement : les moyens matériels, les questions d'apprentissages et méthodes de pensées et enfin l'implication sociale de l'administration numérique.

Pour ce qui est du secteur de l'économie sociale, il se trouve confronté à sa dépendance envers les dons, mais les ressources humaines demeurent insuffisantes, souvent limitées dans le temps. Cette contrainte financière pousse à une adaptation stratégique du secteur, notamment par la création de Label EPN (Espace Public Numérique).

Aussi l'apparition du numérique dans le paysage des organisations sociales est indéniable. En effet, la pandémie de COVID-19 a agi comme un catalyseur dans ce secteur. Ce qui était autrefois un choix optionnel pour certain·e·s est devenu une nécessité pour tou·te·s. Même les métiers traditionnellement axés sur l'humain sont désormais équipés numériquement. L'espace public numérique, auparavant mystérieux pour certain·e·s, a vu une demande croissante apparaître après la crise sanitaire. Aussi, la diversité des publics cibles rend difficile l'occupation de tout l'espace numérique disponible par le politique, soulignant ainsi l'importance cruciale du travail des organisations de l'économie sociale. Malgré les défis, un marché émerge progressivement pour ce secteur avec, il faut l'espérer, une adaptation des politiques en fonction des nouveaux besoins des organisations de l'économie sociale.

Pour autant, ces dernières peinent à intégrer efficacement le numérique en raison de leurs publics spécifiques et également du fait de leurs ressources souvent limitées. Face à une instabilité financière persistante, ces organisations se tournent davantage vers le soutien communal et d'autres sources de financement. En réponse à ces défis, des réseaux numériques se sont développés, permettant une économie d'échelle et l'émergence d'une force collective. Ce mouvement vers une utilisation plus étendue du numérique marque une transition significative pour le secteur de l'économie sociale, ouvrant de nouvelles possibilités tout en nécessitant une adaptation continue et une réflexion numérique plus éthique.

Enfin Michel Boving précise que le numérique est largement dominé par les géants technologiques (GAFAM), mais que l'économie sociale cherche à asseoir sa légitimité en offrant une éthique différente de ceux-ci. Elle vise à devenir un secteur de référence, axé sur une approche centrée sur l'humain.

Stéphan HEYMANS :

Stéphan Heymans a parlé de son expérience avec le numérique dans l'organisation de la CSD Bruxelles, en qualité de Directeur générale. C'est une organisation de l'ESS s'occupant de soins à domicile. De ce fait, il décrit l'évolution des enjeux de la fracture numérique au sein de celle-ci sur les dernières années ainsi que l'impact sur la vie des principaux publics cibles (bénéficiaires) de son secteur.

En effet, la fracture numérique, exacerbée par la pandémie de Covid-19, a mis en lumière les disparités entre les différents lieux de vie. Cette prise de conscience a révélé les défis auxquels sont confronté·e·s les travailleur·euse·s et les bénéficiaires, en particulier en ce qui concerne l'utilisation des outils numériques.

Pour ce qui est des travailleur·euse·s, notamment ceux en contact direct avec les bénéficiaires, iels

font face à des problèmes liés à l'utilisation des GSM, ce qui affecte leur efficacité au travail. De plus, en ce qui concerne les bénéficiaires, la vaccination contre le Covid-19 a posé des défis supplémentaires pour les personnes en perte d'autonomie, nécessitant une attention particulière demandant elle aussi plus de travail. Cette situation a créé une double fracture, touchant à la fois les travailleur-euse-s et les bénéficiaires.

Ce sont développées des problématiques liées à la gestion des timesheets signés démontrant une nécessité nouvelle d'une utilisation professionnelle des outils numériques, tout en garantissant un niveau de sécurité de la vie privée adéquat des travailleur-euse-s. Des formations sont proposées dans l'organisation, avec plusieurs niveaux de compétences, pour répondre à ces besoins.

Pour ce faire, la mise en place d'un espace numérique mobile à l'intérieur de la CSD a permis d'offrir une assistance individualisée, avec des permanences le vendredi après-midi, tout en respectant la vie privée des bénéficiaires. L'objectif est également de former un grand nombre de travailleur-euse-s pour qu'ils deviennent des diffuseur-euse-s numériques auprès des affilié-e-s.

Une brigade mobile numérique est également envisagée pour répondre aux besoins des personnes en demande, souvent en perte d'autonomie. Cependant, la question de la fonction sociale du numérique se pose, car de nombreux projets ne voient pas le jour en raison de la réticence des personnes âgées à utiliser Internet. Pour lutter contre l'isolement, l'accent est mis sur l'accès aux droits plutôt que sur l'utilisation d'Internet.

Jacques REMACLE :

Jacques Remacle, directeur d'ARTS&Publics, a présenté le travail effectué par son organisation et les enjeux auxquels elle est confrontée. Dans cette organisation, les politiques de formation et d'insertion, notamment pour les demandeurs et demandeuses d'emploi avec une priorité accordée aux bénéficiaires du CPAS, sont axées sur des domaines spécifiques tels que la médiation culturelle numérique et la production artistique centrée sur le jeu vidéo. Il souligne que l'art numérique connaît un essor, et les techniques numériques de médiation suscitent un intérêt croissant pour les personnes sur le terrain au travers de la « gamification ».

Jacques Remacle constate que ceux qui achèvent ces formations expriment généralement un avis favorable quant à leur insertion professionnelle, souvent en collaboration avec le CPAS. Cependant, pour ce public, le volet numérique peut susciter moins d'attrait.

De plus, on observe que la majorité des participant-e-s sont des jeunes, avec une moyenne d'âge de 35 ans. Depuis 2018-2019, des projets ont été mis en place, mettant l'accent sur l'employabilité après la formation dans le domaine numérique. Les résultats montrent un taux élevé de réinsertion professionnelle. L'objectif n'est pas de former des expert-e-s du numérique, mais il existe un décalage entre les compétences des participant-e-s et les besoins du marché. De ce fait, les participant-e-s des filières numériques trouvent plus facilement un emploi que ceux issus-e-s de secteurs plus traditionnels.

Enfin, pour Jacques Remacle, il faut supprimer les barrières à l'accès numérique en dehors des politiques de formation. Il est essentiel de vulgariser les outils et de proposer des ateliers adaptés. Pour illustrer ceci, des formations innovantes sur la conduite de drones ont également été développées, offrant ainsi une diversification des compétences et une adaptation aux besoins émergents du marché.

Tom VALENTIN :

Tom Valentin, chargé de projets chez POUR LA SOLIDARITÉ-PLS, a présenté le projet belge Digiyou lancé début 2024 ayant également comme thématique de travail la fracture numérique.

Ainsi, le projet DigiYou vise à former des mentors numériques parmi les jeunes âgé·e·s de 18 à 29 ans en situation NEET (Not in Education, Employment or Training) résidant·e·s dans la Région de Bruxelles-Capitale. Ces mentors seront formé·e·s pour accompagner leur communauté dans l'utilisation des services numériques essentiels. L'objectif principal est de renforcer l'inclusion numérique des personnes ayant peu ou pas de compétences digitales.

Les interactions régulières avec ces jeunes ont révélé leurs difficultés avec les services numériques essentiels, ce qui a motivé la création de DigiYou. Le projet prévoit de former 150 jeunes par an, en leur offrant une formation complète en inclusion numérique. Cette formation comprendra des modules sur l'accompagnement et l'éthique numérique.

Une fois formé·e·s, les jeunes effectueront des stages dans des espaces numériques à Bruxelles. Iels fourniront ensuite un soutien numérique à au moins 10 membres de leur communauté en difficulté digitale. De plus, chaque jeune du projet sera mentoré·e pour devenir mentor numérique à son tour, transmettant ainsi leurs connaissances à deux autres jeunes de leur entourage.

Ce projet vise à améliorer l'estime de soi des jeunes, de les habiliter à prendre des initiatives et de réduire la fracture numérique en élargissant l'accès aux compétences digitales dans la population fragilisée.

Stefan PLATTEAU :

Stefan Plateau président de CABAN et directeur de FOBAGRA a développé les enjeux et perspectives de la question du numérique. En effet, selon lui, pour assurer une transition numérique sur le long terme, il est essentiel de développer des systèmes de formation numérique durables. Cela implique de ne pas se limiter à la simple mise à disposition de matériel dernier cri, mais plutôt d'accompagner les individus sur la durée, en favorisant l'autonomie et la répétition des apprentissages.

Dans cette optique, il est plus intéressant d'investir dans la formation des formateurs et formatrices que dans l'achat de tablettes interactives. Les formateur·rice·s doivent être continuellement en veille technologique et être capables de répondre à des besoins variés et évolutifs.

Cependant, l'adaptabilité des formations peut être limitée en raison de leur ciblage sur des publics spécifiques. Au niveau pédagogique, une approche holistique et une éducation continue sont primordiales pour répondre efficacement aux besoins émergents. En effet, il est crucial de détecter ces besoins émergents grâce à une veille démocratique et sociale, afin d'adapter les formations en conséquence. En investissant dans la transition numérique et l'accompagnement numérique, le retour sur investissement est rentable, car le coût de l'inaction est bien plus élevé.

Pour autant, il est nécessaire de résoudre certains problèmes d'ordre pratique, comme la nécessité de maintenir des guichets physiques pour ceux qui ne peuvent pas accéder au numérique. Il est également important de proposer des alternatives au numérique et de mobiliser les acteurs-rices sociaux-ales non financé-e-s pour l'accompagnement numérique. En effet, l'e-learning peut être un handicap pour de nombreuses personnes non éduquées, et il est donc crucial de trouver des solutions adaptées à tous les profils.

Enfin, il est nécessaire que le monde politique reconnaisse que le numérique ne peut pas résoudre tous les problèmes et que des approches complémentaires sont nécessaires pour garantir une transition numérique réussie et inclusive.

ENSEIGNEMENTS DE LA CONFÉRENCE

1. L'impact de la pandémie de COVID-19 sur le secteur du numérique dans l'économie sociale a été significatif, transformant le numérique d'un choix à une nécessité pour tous.
2. Même les métiers traditionnellement axés sur l'humain ont dû adopter des outils numériques pour s'adapter à la situation.
3. La pandémie a levé les barrières en ce qui concerne l'accès et l'utilisation de l'espace public numérique, entraînant une augmentation de la demande pour les services numériques.
4. Les organisations de l'économie sociale ont dû adapter leurs méthodes de travail pour répondre aux besoins de leur public, plutôt que de simplement chercher à s'appropriier le numérique pour lui-même.
5. Il existe des disparités profondes dans l'adoption des compétences numériques au sein de la population, notamment en ce qui concerne le niveau d'éducation, la situation d'emploi et l'âge.
6. Ces disparités représentent des obstacles structurels à l'adaptation numérique et nécessitent des investissements à long terme pour être surmontés.
7. Les changements induits par la transition numérique sont profonds et durables, et les politiques et les programmes doivent être élaborés pour combler ces disparités à long terme.
8. L'économie sociale cherche à assurer la pérennité des ressources financières nécessaires à la transition numérique afin de renforcer les ressources humaines et de faciliter l'éducation permanente.

La reconnaissance culturelle, la légitimation et l'acceptation du secteur numérique dans le paysage social sont essentielles pour favoriser le développement continu de l'éducation permanente et de la transition numérique